

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION

FICHE DE POSTE
Concours IGE interne 2019

Adjoint au Responsable Département « Support et Applications »

Métier ou emploi type* : E2A42 - Responsable assistance support

Fiche descriptive du poste

Catégorie : A
Corps : Ingénieur d'étude

Affectation

Administrative : DSI du rectorat de Besançon
Géographique : DSI, 10 rue de la convention 25000 BESANCON

Missions

MISSION PRINCIPALE, RAISON D'ÊTRE OU FINALITÉ DU POSTE

Encadrer le déploiement et l'assistance aux utilisateurs des systèmes d'information et de communication

PLACE DU POSTE DANS L'ORGANISATION

Le poste est rattaché au responsable du Département « Support & Applicatif » de l'académie de Besançon.

CONTEXTE ET SPECIFICITE

- Délais impératifs liés aux calendriers de gestion
- Charge de travail forte en période d'examen et courts délais pour le traitement des résultats
- Fiabilité des données
- Confidentialité

ACTIVITES DU POSTE

- Seconder le responsable de département dans les mises en place des processus d'assistance, dans le pilotage des activités des équipes et dans le suivi quotidien des réponses à apporter aux utilisateurs.
- Aider à identifier et analyser des incidents/dysfonctionnements, proposer le cas échéant les évolutions applicatives associées (fonctionnelles et techniques), optimiser les performances.
- Accompagner et assister les utilisateurs, anticiper les difficultés,
- Piloter, animer et mettre en œuvre la migration du parc informatique du Rectorat, des DSDEN et des services déconcentrés vers une nouvelle solution basée sur l'Active Directory de Microsoft.
- Mettre en œuvre les stratégies de groupe (GPO) afin de contrôler la sécurité des postes et le déploiement des applications.
- Définir les configurations types des ordinateurs et planifier leur renouvellement en utilisant des outils d'inventaire
- Superviser les incidents et demandes dans le centre de services en garantissant les accords de niveaux de service.
- Veiller à l'alimentation et à la bonne utilisation des bases de connaissances
- Prendre en responsabilité la diffusion, la documentation, la formation des utilisateurs et l'assistance d'applications.

Compétences*

Connaissance, savoir :

- Organisation de l'Éducation Nationale
- Applications métiers (connaissance approfondie)
- Architecture et l'environnement technique du système d'information
- Environnement et réseaux professionnels
- Méthodes et outils de la qualité (connaissance générale)
- Systèmes d'information (connaissance générale)
- Techniques de conduite du changement (connaissance approfondie)
- Référentiel des bonnes pratiques
- Méthodologie de conduite de projet (connaissance générale)
- Anglais technique

Savoir-faire :

- Être autonome et avoir le sens des responsabilités ;
- Encadrer et travailler en équipe ;
- Posséder des qualités relationnelles et d'organisation ;
- Être à l'écoute des utilisateurs et avoir des capacités d'analyse et d'adaptation ;
- Connaître les configurations usuelles, matérielles, systèmes et outils bureautiques ;
- Maîtriser les bases de l'informatique de réseau ;
- Avoir la connaissance de l'utilisation des applications implantées dans l'unité ;
- Savoir utiliser les logiciels de helpdesk et de télémaintenance ainsi que les outils d'inventaire ;
- Appliquer les règles de sécurité informatique et les consignes d'exploitation ;
- S'adapter aux changements technologiques.

Savoir être :

- Capacité au travail en équipe, bons contacts relationnels
- Rigueur, rapidité et efficacité dans l'exécution des tâches et face à des imprévus
- Aptitude à être autonome, à respecter les objectifs et les délais
- Disponibilité pendant les périodes de pointe
- Capacité à comprendre et analyser les besoins des utilisateurs, à synthétiser et rédiger
- Fortes capacités d'adaptation à l'évolution du contexte technique