



FICHE DE POSTE :

Intitulé du poste : Coordonnateur de l'assistance

EMPLOI-TYPE : Responsable Assistance Support

I. Description du poste

- Fonction à assurer : Coordination et pilotage de l'assistance
- Grade(s) souhaité(s) : Ingénieur d'études
- Statut du poste : Vacant – poste à pourvoir au
- Nature du poste : Titulaire ou contractuel
- Nombre de personnes encadrées : 0
- Conduite de projets : oui

II. Régime indemnitaire :

- NBI :
- Groupe IFSE et montant mensuel en euros :
- Poste logé :

III. Implantation géographique :

- Localisation du poste : DSDEN des BdR (Marseille)
- Lieu d'affectation : Rectorat d'Aix-Marseille
- Service d'affectation : Direction Inter Académique des Systèmes d'Information (DIASI)

IV. Environnement de l'emploi :

Le poste est situé dans le pôle Système d'Information des Bouches du Rhône qui prend en charge les activités de « front office » au profit des services administratifs de la DSDEN (220 agents), des 36 IEN, des 10 CIO et des 200 établissements scolaires du département. Cette équipe fait partie du département "Accompagnement de proximité".

Au niveau des établissements scolaires les agents de ce pôle assurent l'assistance des personnels administratifs (Chefs d'établissement, adjoints, gestionnaires et secrétariat) pour l'utilisation des outils de communication institutionnels et pour la mise à disposition des applications nationales.

Au niveau des services administratifs de la DSDEN, le pôle SI13 assure la gestion et le maintien en conditions opérationnelles du parc informatique. Il assure le fonctionnement de l'infrastructure technique du site principal et des 3 sites distants de taille moyenne (70 utilisateurs sur chaque site) et des 30 sites de moins de 10 agents. Il prend en charge la téléphonie mobile et la téléphonie fixe.

Le pôle SI13 assure enfin l'assistance utilisateur concernant les outils de scolarité du premier degré.

Ce pôle traite plus de 5 500 tickets par an. L'ingénieur recruté coordonnera les équipes d'assistance afin d'optimiser la qualité du service rendu et proposer et mettre en œuvre des améliorations fonctionnelles notamment en terme de formations

V. Description de la fonction :

Mission principale, raison d'être ou finalité du poste :

Au sein d'une équipe de 12 personnes, le contractuel exercera les activités suivantes :

- Coordination de l'équipe chargée de l'assistance et supervision de l'activité (ressources, plannings, besoins en formation)
- Définition et optimisation des procédures pour mettre en place et améliorer les processus d'assistance.
- Identification et analyse des incidents/dysfonctionnements afin de proposer des évolutions techniques ou une industrialisation des réponses.
- Mutualisation des bonnes pratiques
- Animer et fédérer l'équipe - Former l'équipe aux nouveaux produits et nouveaux processus.
- Analyse de la qualité des services rendus aux utilisateurs ; mise en place d'indicateurs de suivi d'activité.
- Mettre en place et animer des actions de formation spécifiques à destination des utilisateurs
- Production de documentation technique
- Veille technologie régulière

VI. Compétences professionnelles nécessaires et qualités souhaitées :

Techniques : (parmi les suivantes)

- Méthodes et outils de la qualité (connaissance générale et mise en œuvre)
- Systèmes d'information (connaissance générale)
- Bonne connaissance des outils de ticketing et notamment ITOP
- Référentiel des bonnes pratiques ITIL
- Méthodologie de conduite de projet (connaissance générale)
- Industrialisation des processus d'assistance
- Anglais technique

Humaines :

- Aptitude au travail en équipe
- Sens de l'organisation
- Sens de l'initiative
- Rigueur, autonomie et réactivité
- Capacité rédactionnelle pour la production de documentation technique et de compte-rendu
- Aptitude au dialogue et à l'écoute

VI. Contraintes particulières :

Permis B souhaité

VII. Procédure pour candidater :

Les dossiers de candidature, constitués d'un curriculum vitae, d'une lettre de motivation, du dernier arrêté de changement d'échelon, et des trois dernières évaluations professionnelles doivent être adressés dans un délai de 15 jours suivant la présente publication, par la voie hiérarchique, à la DIEPAT, place Lucien PAYE 13621 Aix-en – Provence cedex 1, par courriel à ce.diepat@ac-aix-marseille.fr

Les candidats préciseront dans leur message d'accompagnement du courriel, l'intitulé de l'emploi pour lequel ils postulent ainsi que leur grade.

Pour de plus amples informations sur le poste, prendre contact avec :

04 42 91 74 55 / ce.dsi@ac-aix-marseille.fr