

FICHE DE POSTE – Diffuseur d'applications nationales / Responsable assistance support

Identification du poste

Type de recrutement : Concours interne

Catégorie : A

Corps : ITRF / Ingénieur d'études (IGE)

Branche d'Activité Professionnelle : BAP E (Informatique, statistiques et calcul scientifique)

Famille professionnelle : Ingénierie des systèmes d'information

Emploi type : E2A42

https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/fiche_emploi_type_referens_iii_itrf/?refine.referens_id=E2A42#top

Quotité : 100 %

Prise de poste souhaitée : concours session 2023

Affectation

Administrative Direction des Systèmes d'Information de la région académique Bourgogne-Franche-Comté
 Rectorat de l'académie de Dijon • 2G, rue général Delaborde 21000 Dijon

Géographique Rectorat de l'académie de Dijon • 2G, rue général Delaborde 21000 Dijon

Missions

Vous contribuez à la mission de diffuseur d'applications. Avec une expérience déjà éprouvée sur un poste similaire dans l'activité de l'assistance (diffuseur, ADSI, support utilisateur...) au sein d'une DSI (état, services déconcentrés, collectivités territoriales ...), vous êtes dynamique et diplomate.

Cette fiche de poste décrit les missions du poste de diffuseur au sein du DP2N.

Encadrement : Oui

Conduite de projet : Oui

Activités principales

- Effectuer le suivi fonctionnel d'exploitation (contrôle quotidien d'erreurs ou incohérences sur les flux et demandes de recyclage ou autre action, suivi de l'échéance des certificats, ...) ainsi que l'administration fonctionnelle d'une plateforme d'exploitation (gestionnaire d'API : catalogue des API, utilisateurs, ...)
- Prendre en charge l'assistance aux utilisateurs, via l'outil de gestion des signalements de l'équipe. Il s'agit d'un support de niveau 2 (niveau national), le support de niveau 1 étant assuré par les équipes académiques. Identifier les éventuelles actions correctives ou évolutives à mettre en œuvre dans un objectif constant de qualité
- Assurer la communication auprès des utilisateurs par mail et/ou via un portail administré et maintenu par l'équipe : planning des versions, actualités, publication de documents (notes information, supports formation, guides utilisateurs, ...), signalement d'un incident ou interruption programmée de service, etc.
- Mettre à disposition une nouvelle version auprès des équipes d'exploitation qui peuvent être nationales ou académiques (packages, procédure d'installation, et autres documents associés à cette version). Cela passe par la vérification préalable de la bonne installation des packages applicatifs (packages) et du bon fonctionnement du produit dans des environnements dédiés, administrés et maintenus par l'équipe, similaires à ceux de production (hébergement national ou académique)
- Produire la documentation : documentation fonctionnelle (guide utilisateur, aide-mémoire), aide en ligne ou contextuelle, procédures
- Assister si besoin la maîtrise d'ouvrage dans certaines tâches : production de statistiques et de tableaux de bord, recette, pilotage d'une opération en production, accompagnement dans l'analyse des évolutions demandées par les utilisateurs, etc. Travail en relation avec l'équipe de coordination nationale (basée à Dijon)
- Concevoir et réaliser les modules pédagogiques utilisés pour les sessions de formation des utilisateurs ou de formateurs relais, et animer ces sessions de formation, en présentiel ou plus couramment à distance (classe virtuelle) via l'outil en vigueur au sein de l'équipe.
- Cela inclut généralement aussi la mise à disposition d'une base école ou bac à sable.
- Contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre des plans de déploiement (nouveau système d'échanges, nouveau raccordement, etc.).

Compétences principales

Compétences générales :

- Aptitude au travail en équipe
- Organisation et rigueur
- Capacité à traiter plusieurs sujets en parallèle et à les prioriser
- Qualité de communication à l'écrit et à l'oral.

Compétences techniques :

- Connaissance générale d'une démarche qualité, notions de bonnes pratiques (ITIL ou CMMI)
- Connaissance générale des briques techniques composant les applications (architecture n-tiers, serveurs d'application, bases de données, sécurité...), des systèmes d'exploitation et des réseaux
- Compétence dans le support et l'assistance aux utilisateurs
- Compétence dans la conception et la maintenance de documentation fonctionnelle et technique
- Compétence dans les outils de requête de bases de données et dans au moins un langage de script
- Compétence dans la description et la mise en œuvre de procédures
- Serait un plus : compétence en élaboration de support de formation et en animation de formation ou de reunion.

Compétences comportementales :

- Diplomatie
- Créativité / Sens de l'innovation
- Réactivité.

Environnement professionnel

Service inter-académique des systèmes d'information au 1er janvier 2022

La direction des systèmes d'information de la région académique reprend l'ensemble des missions des DSI des deux académies de Besançon et Dijon avec pour objectif de générer de la valeur pour les usagers et les métiers, de renforcer l'expertise, l'efficacité, l'efficience et la réactivité de l'organisation. Ces missions s'exercent au profit des services métiers, des services déconcentrés dans les départements, des établissements scolaires...

Département des projets et produits nationaux (DP2N) au 1er septembre 2022

La DSI inter-académique intègre des équipes « missions nationales » dont le pilotage fonctionnel relève de la Direction du Numérique pour l'Éducation (DNE) du ministère de l'éducation et de la jeunesse. Ces 4 équipes (équipe de développement, équipe de qualification, le Centre de Responsabilités Techniques échanges de données et le pôle de compétences logiciels libres) sont regroupées au sein du département des projets et produits nationaux sous l'autorité hiérarchique d'un unique responsable. Le pilotage de ce département s'est structuré autour du responsable et de 4 adjoints en charge respectivement du suivi des sujets sur les périmètres DNE-SN2, DNE-SN3, DNE-SOCLE2 et DNE-SOCLE3.

Les applications nationales prises en charge par les équipes projet du DP2N sont de 2 natures :

- des applications de gestion développées en JAVA/PHP (Backoffice) et ANGULAR (Frontend), dans les domaines scolarité 2nd degré (décrochage scolaire / obligation de formation, SI2G-Echange), dans le domaine RH/Financier (Syrocco, Anagram, Saxo et Sirad) et dans le domaine décisionnel (SI-Performances, SuPerH) qui sont déployées sur des serveurs Weblogic/JBOSS et des bases de données DB2/PostgreSQL
- des projets « support », à savoir des briques d'intermédiation appelées systèmes d'Echange (SE) :
 - Pour les échanges de fichiers, le projet OMOGEN-Fichier est un développement interne en JAVA à l'aide du Framework vert.x.
 - Pour les appels API, le projet OMOGEN-API est basé sur la brique technique Gravitee.io.
 - Pour les échanges sécurisés avec les partenaires externes du Ministère de l'Education Nationale et de la Jeunesse (MENJ), le projet OMOGEN-CFT est basé sur la solution Secure Transport.

Le poste est placé sous l'autorité hiérarchique directe de la responsable de l'activité de diffusion, de la mission nationale, du service inter-académique des systèmes d'information de la région académique Bourgogne-Franche-Comté et sous l'autorité fonctionnelle de le DNE.

Contacts

Division des Examens et Concours

ce.dec3-atoss2@ac-dijon.fr / 03 80 44 85