

<b>PROFIL</b>	ITRF - Ingénieur d'Études – BAP E – Responsable assistance support
<b>POSTE</b>	Adjoint au responsable du département de la Relation clients en charge de la qualité et de l'innovation
<b>LOCALISATION DU POSTE</b>	Rectorat de l'Académie de Dijon / Direction des Systèmes d'Information de l'Académie de Dijon / Département de la Relation Clients
<b>DATE DE PRISE DE FONCTION</b>	Dès que possible

## ENVIRONNEMENT

La DSI de l'académie de Dijon est une structure d'une centaine de personnes chargées :

- de l'informatisation des services académiques (Rectorat et Directions des Services Départementaux de l'Éducation Nationale / DSDEN, Centres d'Information et d'Orientation et circonscriptions d'IEN) et des établissements scolaires du 1<sup>er</sup> et 2<sup>nd</sup> degrés.

Son domaine d'intervention recouvre l'administration des systèmes, réseaux, serveurs, postes de travail, la mise en production du système d'information national et académique, le développement d'une offre de services numériques en ligne et l'accompagnement/assistance aux utilisateurs. Son action vient en soutien de la politique académique.

- d'une mission nationale : 4 équipes nationales, rattachées fonctionnellement au Service des Technologies et des Systèmes d'Information (DNE-B), développent des solutions (applications « métier » ; systèmes d'échanges ; solutions serveurs) destinées à être implantées ou utilisées dans toutes les académies.

La DSI dispose d'antennes délocalisées au niveau des départements.

Le Département de la Relation Clients a en charge l'administration des données ainsi que la formation et l'assistance aux usages auprès des services académiques (rectorat, DSDEN, CIO, GRETA) et des établissements scolaires des 1<sup>er</sup> et 2<sup>d</sup> degrés.

Il est composé d'une vingtaine de personnes.

## ACTIVITES ESSENTIELLES DU POSTE

L'adjoint au responsable de la relation clients devra assurer le suivi et la cohérence des demandes traitées par le service. Son activité consiste à :

- Veiller à la **qualité** de service rendu aux utilisateurs
- Définir la politique en terme **d'innovation** des outils / moyens de communication mis en place
- Optimiser les procédures mises en place et définir celles manquantes
- Travailler en collaboration avec les autres services de la DSI et du rectorat sur dossiers transversaux
- Participer à l'élaboration et au développement de l'outil de dépôt de demandes
- Coordonner l'activité du service et en assurer le bon fonctionnement
- Identifier les problèmes pour la mise en place de solution de contournement
- Participer à l'élaboration de la feuille de route du service

## COMPÉTENCES REQUISES

### Connaissances

- Connaissance des bonnes pratiques ITIL
- Connaissance des outils et démarches d'évaluation de la qualité
- Connaissance des techniques de la conduite du changement
- Connaissance du système d'information de l'État

### Compétences générales

- Qualité de communication : aptitude à l'animation et l'organisation de réunions, communiquer en public, savoir s'impliquer dans un groupe de travail en réseau
- Qualités relationnelles : sens du dialogue, d'écoute avec les équipes et les maîtrises d'ouvrage, aptitude à rendre compte. Esprit d'équipe et de service essentiels.
- Qualités rédactionnelles : compte-rendu de réunion, partage de connaissances, documentation, courriers, notes
- Qualités opérationnelles :
  - Posséder des capacités d'adaptation, d'analyse, de synthèse,
  - Faire preuve de rigueur, d'autonomie, du sens de l'organisation
  - Savoir respecter la confidentialité et l'utilisateur
  - Gérer son stress et les situations d'urgence
  - Capacité à travailler en mode collaboratif avec les services du département et des autres départements de la DSI.
  - Savoir prendre des initiatives
  - Savoir présenter un projet, le porter, argumenter

## CONTEXTE DE TRAVAIL

### Compétences générales :

Le poste est au sein d'une équipe d'une vingtaine de personnes, le candidat retenu sera amené à travailler :

- En coopération avec les différents services du département de la Relation Clients,
- En relation avec le responsable du département
- Communication avec les autres académies via des réseaux professionnels

Bonne disponibilité indispensable : adaptation des horaires en fonction des nécessités de services, des astreintes ponctuelles sont à prévoir.

Déplacements possibles dans l'académie ou partout en France pour des formations, séminaires, etc