

ASSISTANCE DE PROXIMITÉ

PROFIL : ITRF - Assistant ingénieur – catégorie A – BAP E

BRANCHE D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE : Informatique, Statistique et Calcul Scientifique

EMPLOI TYPE : **E3A41** – Gestionnaire d'application / assistance support

LOCALISATION : Direction des Services Départementaux de Éducation Nationale de l'Yonne à Auxerre

DATE DE PRISE DE FONCTION : 3 mai 2021

CANDIDATURE : CV et lettre de motivation à adresser à ce.dsi@ac-dijon.fr

TYPE DE RECRUTEMENT : ouvert à la mutation, détachement et aux contractuels (contrat de 3 ans).

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^{er} et 2nd 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 et plus particulièrement le département de la Relation Clients composé de 23 personnes à en charge l'informatisation des services académiques (rectorat, DSDEN, CIO, GRETA) et des établissements scolaires des 1^{er} et 2nd degrés.

CONTEXTE DE TRAVAIL

Compétences générales :

Le poste est au sein de la DSDEN d'Auxerre, le service informatique est composé de 2 personnes :

- 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 ou séminaires.

ACTIVITÉS ESSENTIELLES DU POSTE

- Réaliser les tâches des activités correspondant à l'emploi-type (referens [E3A41](#)), notamment :
 - o Participer à l'élaboration des règles de fonctionnement et d'utilisation d'applications
 - o Recenser et répercuter les améliorations fonctionnelles souhaitées
 - o Résoudre ou faire remonter les incidents et optimiser les performances
 - o Participer à la rédaction de la documentation
- Réaliser une assistance de proximité auprès des utilisateurs de la DSDEN : accompagnement, formations, communication
- Mettre en place des requêtes BO pour faciliter le travail des services
- Intervention sur les postes de travail (préparation et assistance à l'utilisateur)
- Travail en binôme sur le site d'Auxerre
- Dans le cadre de la mutualisation des pratiques, prise en charge de dossier au niveau académique

COMPÉTENCES REQUISES

Connaissances :

- Administration d'un système de gestion de bases de données
- Connaissance des bonnes pratiques ITIL
- Connaissance du fonctionnement de l'administration DSDEN/Rectorat serait un plus

Compétences générales :

- Qualité de communication : aptitude à l'animation et l'organisation de réunions, 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 :
 - o Posséder des capacités d'adaptation, d'analyse, de synthèse,
 - o Faire preuve de rigueur, d'autonomie, du sens de l'organisation
 - o Savoir respecter la confidentialité et l'utilisateur
 - o Gérer son stress et les situations d'urgence
 - o Capacité à travailler en mode collaboratif avec les services du département et des autres départements de la DSI.
 - o Savoir prendre des initiatives