



**ACADÉMIE
DE VERSAILLES**

Liberté
Égalité
Fraternité

INTITULE DU POSTE : Adjoint (e) au responsable du département Interventions et projets de proximité	CATEGORIE : A CORPS : IGE
INTITULE DU RECRUTEUR : Rectorat de l'académie de Versailles	ORGANISME DE RATTACHEMENT : Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.
DOMAINE FONCTIONNEL : numérique	EMPLOI TYPE* : E4X42 - Responsable assistance support

LOCALISATION GEOGRAPHIQUE : Administrative : Rectorat de l'académie de Versailles 3, boulevard de Lesseps – 78017 Versailles : Géographique : Rectorat de l'académie de Versailles 3, boulevard de Lesseps – 78017 Versailles : http://www.ac-versailles.fr/public/jcms/p1_7867/itineraires-et-plan-d-acces
--

DESCRIPTION DE L'EMPLOYEUR : L'académie de Versailles regroupe quatre départements : les Yvelines (78), l'Essonne (91), les Hauts-de-Seine (92) et le Val-d'Oise (95). Première académie de France par l'importance de ses effectifs avec près de 1 100 000 élèves dans les premier et second degrés, soit 9% des effectifs scolarisés de la France, l'académie de Versailles accueille et gère près de 90 000 agents (enseignants, personnels d'encadrement, d'éducation, administratifs, techniciens, ouvriers, de service et de santé).

ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL : L'activité s'exerce au sein de la DSI de l'académie de Versailles et plus particulièrement au sein du service « Production et opérations » pour le compte du département Interventions et projets de proximité, sous la hiérarchie de ce département.
--

DESCRIPTIF DU POSTE : Activités principales : L'activité s'exerce au sein du service Production et Opérations de la Direction des Systèmes d'Information (DSI) de l'académie de Versailles. Le service PRODUCTION ET OPERATIONS est composé des 3 départements suivants : <ul style="list-style-type: none">• Interventions et projets de proximité en charge de l'assistance de proximité auprès du rectorat, des services académiques, des circonscriptions, des CIO, des écoles et des EPLE.• Infrastructures Techniques en charge de l'administration des infrastructures et du datacenter de l'académie• Pilotage des Services applicatifs en charge de l'administration des Systèmes d'information et de leur exploitation. Le département interventions et projets de proximités est en charge de l'assistance de proximité auprès du rectorat, des services académiques, des CIO, des circonscriptions, des écoles et des EPLE soit 782 sites. L'adjoint(e) intervient en soutien du responsable du département interventions et projets de proximité dans les missions que le responsable du département lui confie. Mission 1 : Appui au responsable du département interventions et projets de proximité : <ul style="list-style-type: none">• Encadrer les équipes d'assistance de proximité de niveau 2 du département ;• Animer et coordonner le travail des équipes ;• Mettre en œuvre la feuille de route sur son périmètre ;• Mettre en place les tableaux de bord de suivi et de pilotage du département ;• Assurer la gestion administrative des personnels du service (congrés, entretien d'objectifs, dossiers de carrière) ;• Maintenir et faire évoluer le potentiel « métier » des équipes ;

- Etablir et actualiser le plan de charge prévisionnel et le réalisé ;
- Fixer avec le responsable Production et Opération les objectifs, priorités et moyens ;
- Être force de proposition dans l'amélioration de l'organisation ;
- Participer à la mise en œuvre de l'offre de services de la DSI.
- Être garant de la satisfaction des clients et celui des partenaires de la DSI ;
- Veiller au respect des engagements de service de la DSI dans le traitement des incidents et demandes de service du département ;
- Traiter les réclamations ;
- Suivre et faire évoluer les processus ITIL ;
- Poursuivre l'orientation client de son département ;
- Gérer les situations de crise ;
- Accompagner les clients dans l'utilisation des outils numériques ou collaboratifs mis à leur disposition ;
- Être en relation et en appui des collectivités territoriales dans leurs projets d'infrastructure pour les EPLE et écoles ;
- Être en appui occasionnellement sur les activités de l'équipe de niveau 3 du département

Mission 2 : Gestionnaire des actifs académiques

- Veiller à l'efficacité de l'ensemble du processus de gestion des actifs en concertation avec sa hiérarchie : en assurant son amélioration continue, son adéquation permanente avec les objectifs fixés et en animant régulièrement ses acteurs
- Maintenir à jour un inventaire des actifs académiques : parc bureautique, téléphonie et visioconférence (en relation avec le technicien régisseur) de l'Académie ; actifs réseaux (Switch, serveurs...)
- Formaliser et veiller au respect des procédures et des processus de gestion des actifs de la part de tous les acteurs de gestion de parc et de gestion des matériels réseaux ;
- Animer cette activité avec tous les référents « gestion de parc et gestion des actifs » de l'Académie ;
- Estimer et optimiser le budget bureautique, téléphonie et visioconférence annuel ;
- Être force de proposition pour la planification des déploiements bureautiques selon les critères académiques de renouvellement ;
- Proposer des axes d'évolution de l'outil de gestion des actifs dans le cadre de l'amélioration continue ;
- Mettre en place des tableaux de bord pour rendre compte et valoriser cette activité auprès des services académiques et de la DSI.
- Effectuer une veille et être force de proposition concernant les différents catalogues de matériels mis à disposition ;
- Participer à la mise en œuvre et le déploiement d'un catalogue logiciel

L'adjoint(e) sera également chargé(e) la relation des clients VIP au sein du département. Pour cela il/elle aura pour mission d'animer en lien avec les responsables du département une offre de service au bénéfice d'un public VIP. Véritable force de proposition, il/elle prendra en compte les besoins spécifiques hors catalogue métier et veillera à proposer des solutions évaluées à l'arbitrage de sa hiérarchie.

SPECIFICITES DU POSTE :

Conditions particulières d'exercice (NBI, régime indemnitaire - groupe de fonctions IFSE ...) : 1

Encadrement : OUI Nombre d'agents encadrés par catégorie : **9 A – 29 B - 0C**

Conduite de projet : **OUI**

Poste logé : **NON** Type de logement :

Autres :

- Déplacements ponctuels dans l'académie de Versailles (permis B exigé)
- Contraintes horaires en fonction des pics d'activité

COMPETENCES PROFESSIONNELLES SOUHAITEES

Connaissance, savoir :

- Connaître les concepts et techniques d'architecture des systèmes et réseaux / de l'AD
- Connaître les technologies, les protocoles, les outils des systèmes de communication et de télécommunication
- Savoir adapter les nouvelles technologies et prendre en compte l'impact de leur introduction.
- Maîtriser les techniques de suivi des performances du système (indicateurs, outils, méthodes)
- Connaissance architecturale et fonctionnelle du SI de l'Education Nationale
- Connaissance des outils de supervision
- Connaissance des concepts ITIL
- Connaissance de l'outil ITSM Easyvista

Savoir-faire :

- Maîtriser les techniques de management de projet et d'équipe
- Identifier les processus clefs de l'organisation, les décrire, les analyser
- Conduire et accompagner les changements d'organisation ou de processus de travail
- Produire des indicateurs de pilotage de l'activité du service
- Être en capacité d'évaluer les travaux des équipes
- Qualité rédactionnelle, Savoir rédiger des documents de synthèses, bilans, rapports d'incidents
- Connaître la législation et la réglementation applicables au système d'information
- Connaître l'environnement organisationnel de la structure
- Connaître l'anglais technique du domaine
- Capacité à animer des réunions et les groupes de travail

Savoir être :

- Capacité à travailler en équipe et en réseau
- Capacité à rendre compte
- Rigueur, Organisation du travail, Esprit d'initiative
- Capacité d'écoute et de dialogue avec les partenaires internes et externes
- Perception des enjeux et anticipation
- Réactivité, et prises d'initiatives en régime établi, en mode projet ou en situation de crise
- Capacité à s'adapter à un environnement technologique et fonctionnel en perpétuelle