

CONCOURS ITRF 2024

FICHE DE POSTE

Responsable adjoint du pôle d'assistance inter-académique

Structure

Direction des Systèmes d'Information
et de l'Innovation (DSII)

Employeur

Rectorat de l'académie de Rennes
Education nationale

Localisation

8 rue Jean-Julien Lemordant
35 000 Rennes

Pôle

Pôle d'assistance inter-académique AMIGO

Informations concours ITRF

Branche d'activités professionnelle

Informatique, statistiques et calcul scientifique (BAP E)

Famille et Emploi

Ingénierie des systèmes d'information
Gestionnaire d'application / assistance support ([E3A41](#))

Nature

Externe

Les missions et activités

Le poste se situe au sein du pôle d'assistance inter-académique AMIGO de l'académie, sous l'autorité hiérarchique de la responsable de pôle. Ce pôle compte 17 personnes et a en responsabilité l'assistance informatique de niveau 1 des académies de Rennes, de Normandie et de Nantes. La plateforme d'assistance est une structure mutualisée entre les trois académies, rattachée à la DSII de la Région Académique de Bretagne. Elle est le point d'entrée unique pour les demandes d'assistance informatique des établissements publics et privés du 1er et 2nd degrés et des services académiques des trois académies.

Les missions et activités sont les suivantes :

- Accompagner et soutenir la responsable dans ses missions, la suppléer en cas de besoin ;
- Faciliter l'activité d'assistance et assurer la gestion de la production ;
- Contribuer au pilotage du service d'assistance de niveau 1 en lien étroit avec les responsables de l'assistance de niveau 2 et 3 des régions académiques du dispositif ;
- Participer aux projets académiques et inter-académiques du domaine de l'assistance et de l'accompagnement à l'utilisateur ;
- Contribuer à la démarche d'amélioration continue de la qualité de service ;
- Alerter la chaîne hiérarchique sur les incidents.

Le profil recherché

Le service public présente du sens à vos yeux ? Vous avez envie de contribuer à l'assistance et à l'accompagnement des utilisateurs des services numériques de l'éducation ? Vous savez être à l'écoute, appréciez l'esprit d'équipe et aimer le pilotage d'activité ? Venez mettre vos compétences au service de l'éducation nationale.

Savoirs

Vous disposez de **connaissances et compétences informatiques**.

Vous disposez de connaissances en **gestion de projets** et en **management**.

Vous disposez des **techniques d'assistance** et d'une **excellente communication** (écrite et orale).

Vous avez connaissance des **bonnes pratiques ITIL**.

Savoir-faire

Vous savez **accompagner et assister** les utilisateurs.

Vous savez **animer** des groupes de travail en présentiel et en ligne.

Vous savez **rédiger** des notes, des études, des analyses, des présentations et les restituer.

Vous savez **planifier** un projet, mettre en œuvre des plans et gérer les priorités.

Vous savez **rendre compte** et alerter.

Savoir-être

Vous savez faire preuve de **pédagogie, de facilitation, d'écoute et de patience**.

Vous avez un excellent relationnel et êtes sensible à **l'esprit d'équipe**.

Vous faites preuve de capacités d'**adaptation** et d'apprentissage.

Vous appréciez **l'amélioration continue**.

Vous savez être **réactif, autonome** et faire preuve d'initiative.

Vous êtes **méthodique**, savez faire preuve de rigueur et avez le sens de l'organisation.

Quelques informations à savoir

Astreintes : OUI NON

Sur la base du volontariat, en période de pic d'activité (rentrée scolaire)

Télétravail : OUI NON

Pour la cohésion d'équipe, il est prévu 4 jours de présentiel par semaine.

Temps de travail

39h10 hebdomadaire, 45 jours de congé + 13 jours ARTT. CET en vigueur

Déplacements :

OUI NON

Cadre de travail

Un restaurant administratif, le forfait mobilité durable, la prise en charge mensuelle partielle des abonnements transports, la participation à la mutuelle santé (15€ mensuel), une politique de formation

Qui sommes-nous ?

L'académie de Rennes décline la politique éducative nationale, contenu et organisation de l'action éducatrice, en tenant compte des spécificités des établissements et de ses quatre départements bretons. Quelques chiffres ? 580 000 élèves, 53 000 agents et 3,2 milliards d'euros de budget.

Pour en savoir plus : www.ac-rennes.fr

Au sein de l'académie, la direction des systèmes d'information et de l'innovation (DSII) s'inscrit dans une politique nationale de développement de services numériques pour les services académiques et les établissements scolaires, arrêtée par le ministère de l'Éducation nationale et de la jeunesse (MENJ). Composée de 190 personnes et organisée en 11 pôles, elle participe au développement du numérique pour l'éducation et contribue à la mise en œuvre des projets, nationaux et académiques, innovants et structurants.