



ACADÉMIE DE VERSAILLES

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Date de mise à jour : 01/03/2022

INTITULE DU POSTE : Assistance et conseil aux utilisateurs sur les applications de gestion des ressources humaines de l'Education nationale	CATEGORIE : A Poste ouvert aux contractuel(le)s : Contractuels UNIQUEMENT (profil métier avec appétence informatique recommandé)
INTITULE DU RECRUTEUR : rectorat de l'académie de Versailles – Direction des Systèmes d'Information (DSI)	ORGANISME DE RATTACHEMENT : ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse
DOMAINE FONCTIONNEL : Système d'information RH de l'Education Nationale	EMPLOI TYPE* : Administrateur-trice des systèmes d'information E2A41 * REME, REFERENS, BIBLIOPHIL
DATE DE DISPONIBILITE : 15 mars 2022	LOCALISATION GEOGRAPHIQUE : Rectorat de Versailles / Direction des Systèmes d'Information 5 Rue Pierre Lescot 78017 VERSAILLES

DESCRIPTION DE L'EMPLOYEUR :

La direction des systèmes d'information (DSI), maître d'œuvre unique pour l'informatique pédagogique et de gestion, garantit la sécurité des applications et des données ainsi que la pérennité des outils développés. Elle participe au déploiement du numérique dans les écoles, les établissements et les services académiques avec les interlocuteurs académiques et les collectivités locales conformément au Schéma Directeur du Système d'Information Académique. Elle collecte toutes les demandes numériques des services « métier » (pédagogique et de gestion), depuis le guichet unique CARIINA et assiste les maîtrises d'ouvrage dans l'expression de leurs besoins. Elle propose un catalogue de services avec des engagements de services associés et assure l'assistance des utilisateurs depuis le guichet unique (plate-forme CARIINA).

ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL :

L'activité s'exerce au sein de la DSI de l'académie de Versailles et plus particulièrement au sein du service « Relation clients – Relation partenaires » pour le compte du département « Conseil et Support aux services métiers », sous la hiérarchie du responsable du département.

Le service « Relation Clients Relation Partenaires » est chargé principalement de :

- la gestion de la relation clients,
- la gestion de la relation avec les partenaires,
- la gestion du service d'assistance,
- la gestion du catalogue de services,
- la gestion de la connaissance,
- la formation sur les outils numériques en lien avec la DAFOR,

- la communication de la DSI.

Il a la responsabilité :

- du Centre d'Assistance et de Ressources Informatiques Inter Académique (CARIINA) mutualisé avec l'académie de Créteil pour assurer le niveau 0 et niveau 1 d'assistance,
- du département « Conseil et support aux services métiers » pour l'assistance de niveau 2,
- du département « Administration fonctionnelle outil de service desk »
- de la cellule « gestion de la connaissance »
- de la cellule «Gestion de la satisfaction clients »

DESCRIPTIF DU POSTE :

Sous la responsabilité du responsable du département « Conseil et support aux services métiers », vous assurez la mission de conseil et support auprès des services métiers académiques et des établissements (Collèges et lycées) sur le système d'information des ressources humaines de l'Education Nationale.

Cette fonction consiste en 3 missions principales :

Mission 1 : assistance et conseil aux services métiers académiques et aux établissements sur le SI RH.

- Assurer l'assistance sur les systèmes d'information RH de l'Education Nationale (AGORA, AGAPE, EPP, SIRHEN) et les applications satellites (STSWEB, GI-GC, TRM, ASSED...) au travers des outils de service desk académique et nationaux.
- Traiter les demandes d'assistance dans le respect des engagements de service en apportant le bon niveau de service et de réponse aux utilisateurs
- Travailler en lien avec les équipes de production applicatives de la DSI (niveau 3 d'assistance)
- Effectuer les signalements curatifs et/ou évolutifs vers les équipes nationales
- Suivre les évolutions des applications nationales à travers les différents sites de diffusion, se former aux nouvelles applications et à leurs environnements
- Accompagner les testeurs et les utilisateurs lors de déploiement ou d'expérimentation de nouvelles applications
- Participer à la formation des nouveaux arrivants des services de gestion des personnels dans le cadre du Plan académique de formation
- Contribuer aux indicateurs de pilotage opérationnels sur son périmètre
- Assurer le suivi de la qualité du service d'assistance, de la satisfaction des usagers et des engagements de service sur son périmètre

Mission 2 : partage et production de contenu à destination des services métiers

- Proposer, produire et mettre à jour du contenu au bénéfice des utilisateurs : des notes d'usage, des brèves, des flashes d'actualités...
- Participer à la communication sur le SI au travers des portails académiques
- Contribuer à alimenter les différents outils de partage d'information de la DSI (Selhelp, chatbot ...) en lien avec le gestionnaire de la connaissance
- Contribuer aux webinaires ou à des formations en visioconférence (Midis du numérique...)
- Partager les procédures et pratiques

Mission 3 : contribuer à la montée en compétence des équipes d'assistance de niveau 1

- Participer /Assurer la formation de l'équipe d'assistance de niveau 1 (Cariina) sur les applications du domaine, présenter régulièrement les évolutions du système d'information ressources humaines.
- Mettre à disposition de l'équipe de niveau 1 les informations nécessaires à la résolution des demandes d'assistance.

SPECIFICITES DU POSTE :

Conditions particulières d'exercice (NBI, groupe IFSE ...) :

Encadrement : NON

Nombre d'agents encadrés par catégorie : ... A - ... B - ...C

Conduite de projet : NON

Poste logé : NON

Type de logement :

Contraintes :

Autre :

- Appliquer la charte de l'administrateur de l'académie
- Appliquer les procédures Qualité dans le cadre du référentiel AFNOR 345 de la Relation client

COMPETENCES PROFESSIONNELLES SOUHAITEES

Savoirs :

- Connaissance de l'environnement organisationnel de la structure
- Connaissance d'une ou plusieurs applications de gestion des ressources humaines utilisées par les services académiques et par les établissements dans le cadre de l'Education Nationale
- Connaissances métier en gestion des personnels
- Notions de gestion de la paie
- Connaissance d'un outil de ticketing (Easyvista apprécié)

Savoir-faire :

- Profil métier avec appétence informatique
- Savoir s'adapter aux nouveaux outils
- Avoir l'esprit de synthèse et savoir reformuler
- Savoir analyser les incidents sur les applicatifs
- Savoir produire du contenu technique et fonctionnel de manière claire et pédagogique
- Savoir proposer et maintenir des tableaux de bord (contrôle et pilotage)
- Savoir former des utilisateurs aux applications métier dans des usages donnés

Savoir-être :

- Capacité à travailler en équipe et en réseau
- Rigueur, organisation du travail, esprit d'initiative
- Capacité d'écoute et de dialogue avec les partenaires internes et externes
- Pédagogie, disponibilité, patience

PERSONNE A CONTACTER : adresser le dossier de candidature (CV, lettre de motivation et derniers entretiens professionnels) à dsi-assistante-rh@ac-versailles.fr avant le 1/04/2022