



Fiche de poste

La Direction régionale académique des systèmes d'information (DRASI) :

- Est une direction de la Région académique Ile-de-France
- Regroupe l'ensemble des équipes en charge des systèmes d'information des 3 académies qui la composent (Créteil, Paris, Versailles)
- Accompagne l'innovation et la transformation des métiers
- Exploite et maintient le SI académique et régional, améliore et renforce la qualité du service rendu aux usagers et acteurs du système éducatif de la région académique

Il lui est également confié des missions nationales au titre desquelles la Direction du numérique pour l'éducation (DNE) et le Service de modernisation des systèmes d'information des ressources humaines (Semsirh) exercent leur autorité fonctionnelle, sur leurs domaines de compétences respectifs.

Fonctions : Chargé-e de support applicatif métier

Métier ou emploi type REFERENS : E3A41 - Gestionnaire d'application / assistance support

Emploi type RenoiRH : N000000225 - Conseiller(ère) en systèmes d'information

Code SERACA : 229-20

Fiche descriptive du poste

Catégorie : A

Corps : ASI

Affectation

Administrative : Rectorat de l'académie de Versailles – 3 boulevard de Lesseps 78017 Versailles Cedex

Géographique : Rectorat de l'académie de Versailles – 3 boulevard de Lesseps 78017 Versailles Cedex

Missions

Activités principales :

Assurer l'exploitation, l'administration et le support expert des applications métiers de l'académie (GRH ou scolarité), en garantissant leur disponibilité, leur qualité de service et leur évolution, tout en accompagnant les utilisateurs dans l'appropriation des outils numériques.

Exploitation, administration et support applicatif

- S'approprier l'environnement global de la DRASI (organisation, offre de services, engagements de service).
- Assurer le maintien en condition opérationnelle des applications métiers (GRH, scolarité).
- Contribuer au respect des engagements de service et des niveaux de service (SLA).
- Administrer les applications (paramétrage, gestion des habilitations, suivi des accès).
- Diagnostiquer et traiter les incidents de niveau 2/3 via l'outil de ticketing et assurer leur suivi.
- Escalader vers les équipes nationales ou éditeurs si nécessaire.
- Planifier et suivre les mises en production (correctifs, évolutions réglementaires, montées de version).
- Lancer et superviser les traitements d'exploitation (batchs, sauvegardes, flux, supervision).
- Réaliser des requêtes, extractions et tableaux de bord en réponse aux besoins métiers.
- Participer à l'optimisation des performances et à l'amélioration de la qualité de service.
- Assurer une veille sur les évolutions techniques des applications métiers.

Accompagnement, documentation et diffusion des connaissances

- Rédiger et actualiser la documentation fonctionnelle et technique des applications.
- Élaborer des supports pédagogiques d'auto-formation en ligne.
- Contribuer à la base de connaissances et aux outils d'auto-dépannage de la DRASI.
- Accompagner les utilisateurs dans l'appropriation des outils et de leurs évolutions.
- Participer à la formalisation des besoins d'évolution en lien avec les maîtrises d'ouvrage.

Formation, animation et conduite du changement

- Proposer et concevoir des séquences de formation courtes (ateliers thématiques).
- Délivrer ces actions de formation auprès des utilisateurs.
- Préparer et animer des sessions d'information liées aux échéances majeures du calendrier scolaire ou RH (examens, bascule de bases, campagnes de gestion).
- Contribuer à l'accompagnement au changement lors des déploiements ou évolutions majeures.

Innovation et amélioration continue

- Proposer des actions d'amélioration continue visant à fiabiliser et optimiser les applications.
- Participer aux projets d'automatisation et d'industrialisation des procédures d'exploitation.
- Développer ou maintenir des scripts et outils de contrôle (requêtes, reporting).
- Être force de proposition dans l'évolution des pratiques de support et d'administration.

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

Groupe RIFSEEP :

Encadrement : NON

Nb agents encadrés par catégorie : ... A - ... B - ... C

Conduite de projet : NON

Les nécessités de service impliquent :

- Des possibilités d'astreintes compensées (récupération horaire ou indemnisation) conformément aux dispositions prévues par le décret n°2018-420 du 30 mai 2018 relatif à la compensation en temps ou à l'indemnisation des astreintes et à l'arrêté du 30 mai 2018.
- Une planification des congés en tenant compte des nécessités de service
- Une variabilité éventuelle des horaires en fonction des calendriers de gestion ou des contraintes de production et d'assistance.

Compétences*

Connaissance, savoir :

- Connaissance du secteur public et de l'organisation de l'Éducation nationale.
- Connaissance du système d'information de l'Éducation nationale et de son environnement applicatif.
- Applications métiers (GRH, scolarité ou domaines connexes) – connaissance approfondie.
- Architecture des systèmes d'information (architecture 3-tiers : présentation, métier, base de données).
- Environnements techniques applicatifs et outils d'exploitation.
- Systèmes d'exploitation (notions opérationnelles).
- Systèmes de gestion de bases de données (requêtes SQL, principes d'administration).
- Principes de sécurité des systèmes d'information (gestion des habilitations, confidentialité des données).
- Techniques d'automatisation et de scripting.
- Techniques d'accompagnement du changement (notions).
- Anglais technique (lecture de documentation).

Savoir-faire :

- Assurer le maintien en condition opérationnelle d'applications métiers.
- Administrer une application et sa base de données (requêtes, extractions, contrôles).
- Diagnostiquer et résoudre des incidents applicatifs (niveau 2).
- Utiliser un outil de ticketing (ex : EasyVista) pour le suivi et le traitement des demandes.
- Mener une prise en charge d'assistance à distance (téléphone, télémaintenance).
- Planifier et suivre des mises en production.
- Automatiser des tâches d'exploitation (scripts, planification de traitements).
- Mettre en œuvre des outils de contrôle, de reporting et de supervision.
- Analyser et formaliser des besoins fonctionnels ou techniques.
- Rédiger et maintenir la documentation fonctionnelle et technique.

- Concevoir des supports pédagogiques et animer des actions de formation courtes.
- Accompagner les utilisateurs dans l'appropriation des applications et de leurs évolutions.
- Travailler en coordination avec des équipes techniques, métiers et partenaires nationaux.

Savoir être :

- Rigueur et fiabilité.
- Réactivité.
- Sens de la confidentialité.
- Sens du relationnel et du service.
- Capacité d'écoute et d'adaptation à un public varié.
- Esprit d'analyse.
- Capacité à rendre compte.
- Aptitude au travail en équipe et au partage de connaissances.

* Conformément à l'annexe de l'arrêté du 18 mars 2013 (NOR :MENH1305559A)