

Fiche de poste

Fonctions : Responsable du pôle Relations aux usagers

Type d'emploi

Catégorie – Corps : A – IGR

Branche d'Activité Professionnelle : E – Informatique, statistique et calcul scientifique

Emploi type : E1B42 - https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/fiche_emploi_type_referens_iii_itrf/?refine.referens_id=E1B42

Affectation / Service

Lieu : Rectorat de l'académie de Grenoble, 7 place Bir-Hakeim, 38000 Grenoble

Service : Service Inter Académique des Systèmes d'Information (SIA-SI) – site de Grenoble

Mission du Service : Le SIA-SI Aura assure la mise en œuvre des projets numériques de la région académique, et des trois académies de Clermont Ferrand, Grenoble et Lyon en cohérence avec les orientations nationales et les projets académiques décidés localement.

Contexte - Missions

Au sein du SIA-SI (Service Inter Académique des Systèmes d'Information) de la région académique Auvergne-Rhône-Alpes dont les équipes sont réparties sur les trois rectorats de Clermont Ferrand, Grenoble et Lyon (plus de 250 personnes au total), basé(e) sur le site de Grenoble (120 personnes), l'ingénieur(e) est responsable du pôle Relations aux usagers composé de 30 agents (4 IGE, 3 ASI et 23 techniciens) répartis sur 5 sites (Rectorat et 4 DSDEN : 07, 26, 73, 74).

Le périmètre des missions du pôle Relations aux usagers se compose de deux grands axes - l'assistance/accompagnement des utilisateurs et la gestion du parc de l'environnement de travail.

Plus précisément ses missions sont les suivantes :

- L'assistance de niveau 1 à l'ensemble des personnels de l'académie (55 000 utilisateurs potentiels),
- L'assistance de niveau 2 aux personnels des EPLE et des écoles,
- L'accompagnement aux usages du numériques aux personnels des services déconcentrés (2000 utilisateurs potentiels),
- La gestion du parc des postes de travail (environ 2000 machines)
- La gestion des outils de visioconférence pour les services déconcentrés de l'EN
- La gestion du parc des postes de travail « matériel pédagogique adapté » pour l'académie (environ 2500 machines).

L'ingénieur(e) dirige, anime, coordonne et gère le pôle Relation aux usagers pour atteindre les objectifs fixés pour le pôle dans le cadre de la stratégie globale du SIA-SI.

Il/elle est force de proposition des évolutions d'organisation et de stratégie du pôle, et plus généralement du SIA-SI, dans le cadre fixé par son directeur.

Il/elle est responsable de la bonne marche du pôle et garant(e) de la production : il/elle mobilise les ressources nécessaires pour rendre un service de qualité sur les périmètres du pôle.

Il/elle contribue à la définition d'une politique de mise en œuvre des solutions numériques pour l'académie.

Il/elle participe aux réunions de direction.

Activités principales

Pilotage du pôle

- Organiser le travail, équilibrer la charge, définir et gérer les priorités,
- Assurer la gestion administrative et le management des membres du pôle : congés, télétravail, entretiens professionnels, rédaction de dossiers de carrière, questions RH, etc.

- Piloter et coordonner les activités des composantes du pôle, en interne et en relation avec les autres pôles du SIA-SI / les autres divisions.

Assistance et accompagnement des utilisateurs

- Piloter et améliorer les processus d'assistance,
- Superviser les usages de l'outil helpdesk SUMIT (iTop) pour le pôle,
- Définir et mettre en œuvre les stratégies d'accompagnement des usagers,
- Harmoniser les processus internes du pôle avec les autres services d'assistance,
- Participer à la définition de la stratégie globale de support rendu par le SIA-SI.

Gestion du parc de postes de travail et de la visioconférence

- Piloter les processus d'achat et de renouvellement du matériel avec gestion du budget sur les périmètres des services déconcentrés et de l'assistance pédagogique adaptée, pour les postes de travail et le matériel de visioconférence,
- Définir et piloter la mise en œuvre et l'administration des infrastructures de déploiement, d'inventaire et de gestion du parc de postes de travail des services déconcentrés au moyen des outils Microsoft AD, Microsoft SCCM, GLPI, Papercut, ...,
- Définir et piloter les processus de distribution, de déploiement, de jouvence et de réforme du parc de postes de travail des services déconcentrés et du matériel pédagogique adapté,
- Piloter et garantir le maintien en condition opérationnelle et la disponibilité des outils et services gérés par le pôle : contrôleurs de domaine, partages de fichiers, impression, sauvegarde, sécurité, déploiement de postes et d'applications, visioconférence.

Savoirs/Connaissances/Compétences requises

La composante principale du poste consiste à manager un pôle composé de nombreux collaborateurs, dans une configuration géographique éclatée : l'ingénieur(e) devra avant tout disposer de très fortes aptitudes relationnelles, une grande capacité de dialogue, d'écoute et de diplomatie.

- Savoir manager et animer une équipe (écoute, dynamisme, disponibilité)
- Savoir communiquer et faire preuve de pédagogie
- Savoir piloter un groupe de travail (en présentiel et à distance)
- Avoir une bonne capacité à former et à déléguer
- Savoir gérer les situations d'urgence, situer le niveau d'intervention et hiérarchiser les priorités
- Avoir de fortes capacités d'organisation et d'adaptation
- Savoir travailler en autonomie, avoir le sens de l'initiative
- Avoir une bonne connaissance des environnements Windows et Active Directory
- Connaître les techniques de gestion de projet
- Avoir de bonnes connaissances des architectures informatiques et une culture générale technique permettant de faire des propositions et choix d'orientations techniques.

Cadre de travail

- Lieu de travail : Rectorat de Grenoble. Des déplacements sur les sites distants sont nécessaires plusieurs fois par an.
- Télétravail possible après un temps d'intégration
- 36h20 hebdomadaire, 51 jours de congés annuels