



Région académique
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Ingénieur de recherche – Responsable du pôle « Assistance »

Informations générales

Employeur	Rectorat de l'académie de Lyon
Description de l'employeur	L'académie de Lyon est composée de 3 départements : l'Ain, la Loire et le Rhône. Elle est le siège de la région académique Auvergne-Rhône-Alpes, qui comprend également les académies de Clermont-Ferrand et Grenoble, et constitue ainsi la 2 ^{ème} région de France, juste après la région parisienne.

Description du poste

Région	Auvergne-Rhône-Alpes
Lieu d'affectation	92, rue de Marseille 69007 Lyon
Versant	Fonction publique d'état
Catégorie	Catégorie A (cadre) – Ingénieur d'étude (IGE)
Quotité	Temps plein
Nature de l'emploi	Emploi vacant. Responsable support
Domaine fonctionnel	BAP E : Informatique, Statistiques et Calcul scientifique E1A41 - Chef-fe de projet ou expert-e en ingénierie des systèmes d'information
Description de l'employeur (suite)	<p>La DSI est composée d'une soixantaine de personnes et s'articule autour de 5 départements : Assistance, Infrastructures techniques, Administration du SI Scolarité Examens, Administration du SI GRH et Finances, et Développement Intégration Relation Métiers.</p> <p>La DSI contribue à la mise en œuvre au niveau académique, et région académique, de la stratégie nationale du numérique pour l'éducation. En soutien aux activités des services académiques, elle assure le maintien en condition opérationnelle des services numériques, des équipements et des infrastructures. En partenariat avec les collectivités territoriales elle est garante du bon fonctionnement des établissements du 1^{er} et 2nd degré.</p>

Missions du poste

Contexte	<p>Le poste permet d'intégrer la DSI du rectorat de Lyon en tant que responsable du pôle Assistance (15 personnes). Cette équipe répond aux incidents et problèmes des 550 établissements et 2600 écoles regroupant divers domaines (applications métiers, disciplinaires, réseaux, matériel et systèmes). Elle est organisée au sens ITL, selon un dispositif d'escalade en fonction des niveaux de compétences requis pour la résolution de l'incident. Le département se compose de deux équipes, chacune d'elle managée par un chef d'équipe.</p>
Missions du poste	<p>En tant que responsable de l'équipe Assistance vos missions principales sont :</p> <ul style="list-style-type: none">• Manager et animer les équipes du pôle Assistance• Mobiliser sur les objectifs de service, informer et former les collaborateurs• Définir et faire évoluer les outils et les procédures d'assistance, identifier les processus critiques• Garantir la qualité du support aux usagers, le niveau des services rendus et leur mise à jour• Veiller à l'amélioration continue : pertinence des bases de connaissances, du catalogue de services• Gérer les relations avec les partenaires des autres pôles, du ministère, des collectivités• Participer au management de la DSI, au suivi des projets locaux, régionaux ou nationaux• Représenter l'académie au sein des groupes de travail régionaux et nationaux

Profil recherché

	<p>Expérience reconnue dans le pilotage d'une structure similaire.</p> <p>Doté d'un excellent relationnel, vous savez écouter, travailler en équipe et êtes ouvert d'esprit.</p> <p>Respect de la confidentialité au regard de la sensibilité de certains sujets.</p> <p>Disponible et investi, vous savez faire face aux situations de stress, en particulier en périodes de pointe d'activité.</p>
Savoir-Faire	<ul style="list-style-type: none">• Expertise des concepts et architectures de systèmes d'information• Bonne connaissance des systèmes, réseaux, environnements applicatifs multi-tiers, de la sécurité• Méthodologie de conduite de projet, conduite / accompagnement du changement• Aptitude à communiquer, informer, former (rédaction de notes, courriers, présentations)• Connaissance du fonctionnement d'une académie, des marchés publics
Savoir-être	<ul style="list-style-type: none">• Capacité à travailler en équipe, à négocier et appréhender les enjeux• Sens du relationnel, du service public, des responsabilités

Connaissances

- Facultés d'adaptation, réactivité, gestion des priorités,
- Aptitudes à l'analyse, à la synthèse et au reporting
- Autonomie, sens de l'organisation et de l'anticipation, disponibilité
- Sécurité des systèmes d'information.
- Connaissance générale du RGPD.
- Connaissance des processus ITIL.