

Fiche de poste

mise à jour le 04/04/2022

Fonctions : Responsable assistance support
Métier ou emploi type* : E2A42 – responsable assistance support – BAP E * REFERENS
Catégorie : A Corps : IGE
Affectation
Administrative : SIEC – Maison des examens Géographique : 7, rue Ernest Renan 94749 Arcueil cedex La Maison des examens est un service du Ministère de l'éducation nationale de la jeunesse et des sports, chargé de l'organisation des examens (CAP, Bac, DNB, BTS...) et des concours (CRPE, CAPES, concours administratif...) pour les trois académies d'Ile-de-France (Paris, Créteil, Versailles), de la conception des sujets à la délivrance des diplômes. Le SIEC c'est 380 agents chargés : <ul style="list-style-type: none">- Organiser 600 examens, 775 concours- Gérer 720 000 candidats- Mobiliser 70 000 évaluateurs, 1 000 surveillants, 2 000 établissements scolaires, 4 000 places d'examen- Concevoir et éditer 32 millions de pages, 6 000 sujets dont 3 500 sujets adaptés (braille, gros caractères) <p>Le poste est rattaché à la Division des Systèmes d'Information (DSI) du SIEC, bureau des applications nationales (DSI 3).</p> <p>La DSI couvre un large éventail de domaines à la fois internes et externes au SIEC :</p> <ul style="list-style-type: none">- Fourniture de services à destinations des bénéficiaires du SIEC (établissements, candidats, corps d'inspection) ;- Fourniture de services à destination des acteurs du SIEC ;- Mise en conformité du SI en lien avec le pilotage national par l'administration centrale et mise en œuvre des exigences intrinsèques liées à son activité (en matière de sécurité, d'évolution du SI, de pilotage informatique, etc.).

Missions

Encadrer le déploiement et l'assistance aux utilisateurs des systèmes d'information et de communication

Le responsable assistance support pilote l'activité en lien avec la paye, il assure la correspondance paye indemnitaire en environnement PSOP entre les différents services externes (DRFIP, SIGAT, DSII, etc.) et les services internes du SIEC (département financier et services utilisateurs) sur le domaine de compétence concerné par la paye, plus spécifiquement en ce qui concerne la rémunération accessoire des intervenants. Il a en charge le pilotage des projets de transformation de la paye, assure le pilotage des référents paye dans les divisions, il est responsable des formations sur le domaine concerné.

Activités principales :

Son action, à forte dominante fonctionnelle, s'inscrit entre les utilisateurs internes et les services externes. Ce poste nécessite une bonne maîtrise informatique pour manipuler et analyser les données :

- Contrôler et assurer la cohérence, la fiabilité, la sécurité et la confidentialité des données,
- Travailler en étroite collaboration avec les agents du pôle intervenants du département financier du SIEC,
- Définir et optimiser les procédures pour mettre en place les processus d'assistance,
- Aider à identifier et analyser des incidents/dysfonctionnements, proposer le cas échéant les évolutions applicatives associées (fonctionnelles ou techniques), optimiser les performances,
- Mutualiser les bonnes pratiques en matière d'utilisation du système d'information du domaine,
- Participer à l'élaboration d'outils de consultation, de contrôle et de gestion (scripts, procédures, requêtes, reporting),
- Anticiper les changements et leurs impacts métiers sur le SI et en assurer la promotion par des actions de conseil et de communication,
- Analyser la qualité des services rendus aux utilisateurs ; mettre en place des indicateurs de suivi d'activité
- Veiller à l'alimentation et à une bonne utilisation des bases de connaissances,
- Animer le réseau des référents et des utilisateurs dans les services,
- Mettre en place des actions de formation spécifiques à destination des gestionnaires, les conseiller,
- Élaborer et mettre à jour la documentation utilisateur.

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

Possibilités d'astreintes ou d'horaires décalés adaptés aux nécessités de service et au calendrier de gestion

Encadrement : NON-

Conduite de projet : OUI-

Compétences*
<p>Connaissance, savoir :</p> <ul style="list-style-type: none">- Applications métiers (connaissances approfondies : EPP, Imag'in) et interactions- Architecture de l'environnement technique du système d'information- Environnement et réseaux professionnels- Méthodes et outils de la qualité (connaissance générale)- Systèmes d'information (connaissance générale)- Techniques de conduite du changement (connaissance approfondie)- Référentiel des bonnes pratiques- Méthodologie de conduite de projet
<p>Savoir-faire :</p> <ul style="list-style-type: none">- Rédiger et mettre à jour la documentation fonctionnelle et technique- Renseigner les indicateurs de performance- Réaliser des évaluations et des bilans (maîtrise)- Mettre en œuvre une démarche qualité- Accompagner les changements (maîtrise)- Animer une équipe- Mettre en place des dispositifs de formation (maîtrise)- Communiquer et faire preuve de pédagogie- Gérer les situations d'urgence- Savoir planifier et respecter des délais- Rendre compte
<p>Savoir-être :</p> <ul style="list-style-type: none">- Capacité d'analyse, d'écoute de synthèse et de dialogue- Savoir travailler en équipe et aussi de façon autonome- Sens de l'initiative

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