

I – Caractéristiques du poste

Implantation administrative du poste : Académie d'Amiens

Affectation :

Direction régionale académique des systèmes d'information (DRASI)

Département « services et relations usagers » (DSRU) – site d'Amiens (Rectorat) ; déplacements réguliers

BAP : E

Famille d'activités REFERENS : ingénierie des systèmes d'information

Emploi-type REFERENS : E2A41, administrateur-trice des systèmes d'information

Catégorie : A

Régime indemnitaire : IGR groupe 2

Quotité de travail : 100 %

Corps : IGR

NBI : 30 points

II – Contexte

Prévue par le décret n°2019-1200 du 20 novembre 2019 relatif à l'organisation des services déconcentrés des ministères de l'éducation nationale, de la jeunesse et des sports, et de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation, la dynamique de modernisation et d'homogénéisation de l'action publique de l'Etat à l'échelle régionale résulte d'une volonté forte de structurer un ensemble régional cohérent.

Dans ce cadre, la direction régionale académique des systèmes d'information (DRASI), créée par arrêté ministériel du 14 février 2022, est une structure mutualisée au service des académies d'Amiens et de Lille et de la Région académique Hauts-de-France.

La DRASI compte 198 agents et est structurée en 4 départements bi-sites Amiens/Lille : infrastructures informatiques, domaines métiers, services et relations usagers (DSRU), transformation numérique.

Le département DSRU compte 87 agents.

III – Missions / activités principales

Missions

Sous l'autorité hiérarchique du directeur de la DRASI, le chef du département pilote, anime, coordonne, et gère le département « Services et relations usagers » pour atteindre les objectifs fixés dans le cadre de la stratégie définie pour son entité. Il est force de proposition des grandes évolutions du SI dans le cadre de cette stratégie.

Le chef de département porte et met en œuvre la feuille de route du département, notamment :

- Evolution de l'organisation du dispositif d'assistance de la DRASI, en conformité avec les bonnes pratiques ITIL et en alignement avec la stratégie ministérielle du numérique pour l'éducation 2023-2027 et la doctrine technique nationale ; mise en place d'un centre de services SI ; évolution de l'organisation du département ; conduire du changement ;
- Homogénéisation des outils ITSM entre Amiens et Lille ; convergence des catalogues de services SI Amiens-Lille ; promotion de ce catalogue auprès des usagers ;
- Contribution aux négociations relatives au partage des compétences entre l'Etat et les Collectivités Territoriales, dans le cadre fixé par la loi Peillon ; conventionnement avec les partenaires ; gestion du transfert de compétences ;
- Mise en place d'une démarche qualité, de tableaux de bord ;
- Conduite d'actions de communication à l'attention des usagers ;
- Conduite de projets « numérique pour l'éducation », en appui à la délégation régionale du numérique pour l'éducation (DRANE).

Le chef de département est garant du bon fonctionnement du DSRU pour :

- Les missions exercées avec les ressources internes ;
- Les prestations informatiques externalisées ;
- Les relations avec les partenaires internes ou externes dans le cadre de ses missions.

Le chef de département encadre les chefs de pôle du DSRU.

Il est membre du collectif de direction élargi de la DRASI.

Activités et tâches :

Encadrement, animation :

- Coordination, gestion et animation du personnel de son entité (environ 80 agents)
- Répartition de la charge de travail au sein des équipes
- Coordination, organisation, planification et contrôle des activités de l'entité

Planification, organisation, gestion :

- Établissement et suivi du plan de charges des équipes
- Négociation des objectifs et des moyens de l'entité
- Travail en transversalité avec les autres chefs de département de la DRASI
- Établissement et suivi des tableaux de bord du DSRU
- Analyse et proposition de solutions pour améliorer continuellement le fonctionnement du DSRU

Qualité, sécurité :

- Mise en place et respect des procédures, de la qualité et de la sécurité informatique au sein du DSRU

Communication :

- Communication au sein de son entité : relai de la communication de l'institution, communication sur les évolutions du SI
- Instruction de la communication avec les usagers du SI sous la responsabilité de la direction.

Gestion de la relation usagers :

- Responsabilité de la relation avec les usagers du SI
- Mesure régulière et amélioration de la satisfaction des usagers du SI
- Gestion du catalogue des services SI et de son évolution en cohérence avec les orientations nationales

IV – Compétences requises

Les « savoir-faire »

- Maîtrise des grands enjeux et des évolution techniques et organisationnelles dans le domaine « centre de services »
- Maîtrise des bonnes pratiques « ITIL »
- Savoir manager et animer une équipe
- Piloter un projet
- Mettre en œuvre une démarche qualité

Les « savoir-être »

- Sens de l'initiative
- Sens de l'organisation
- Rigueur / Fiabilité
- Capacité de conceptualisation
- Force de proposition
- Sens des relations humaines et du travail en équipe, sens de l'écoute
- Disponibilité
- Sens du service public et loyauté à l'égard de l'institution

	<ul style="list-style-type: none">- Capacité à s'adapter dans un environnement en évolution technique et organisationnelle. <p>Les connaissances</p> <ul style="list-style-type: none">- Système éducatif et ses enjeux- Processus métiers- Méthodologie de conduite de projet- Sécurité des systèmes d'information et RGPD
--	--

V – Contact

Gilles Carpentier, directeur de la DRASI

Email : gilles.carpentier@region-academique-hdf.fr

Tél. : 03.20.15.62.47