

## Concours interne d'ingénieur d'étude classe normale

**Branche d'activité professionnelle (BAP) :** « E » Informatique, Statistiques et Calcul scientifique

**Famille d'activités professionnelles (FAP) :** Ingénierie des systèmes d'information

**Emploi-type :** Responsable assistance support

Emploi n° E2A42 référencé sur <https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/referens>

**Nombre de poste :** 1

**Localisation du poste :** France Education international (FEI) à Sèvres (92)

### Descriptif de poste :

Le/la candidat(e) sera placé(e) sous l'autorité hiérarchique du secrétaire général adjoint en charge des infrastructures à France Education international et exercera les fonctions de responsable assistance support

### Activités principales

- Piloter l'équipe chargée de l'assistance et en coordonner l'activité (ressources, plannings, besoins en formation), participer au support technique
- Définir et optimiser les procédures pour mettre en place les processus d'assistance.
- Participer à la mise en œuvre de la sécurité informatique, administrer les outils de sécurité et faire appliquer les normes et standard de sécurité
- 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 contrôle et de gestion
- 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
- Administrer le parc d'impression de l'établissement.

### Compétences principales :

#### Connaissances :

- Applications métiers (connaissance approfondie)

- Architecture et 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 (connaissance générale)
- Anglais technique (niveau A2)

### **Compétences Opérationnelles**

- 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)
- Encadrer / 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

### **Compétences comportementales**

- Grande disponibilité
- Sens de l'initiative
- Sens relationnel
- Capacité de raisonnement analytique
- Réactivité, autonomie, culture du résultat