



MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE
ET DE L'ÉNERGIE

Avis de vacance de poste

Organisme

Mission interministérielle – Unité d'Information Passagers (UIP)

Intitulé du poste

Spécialiste technique et informatique

Agent de support utilisateurs de niveau 2

Localisation

Aéroport Roissy Charles de Gaulle

Corps

TSEEAC

Contexte

Dans le cadre de la lutte contre le terrorisme ou les formes graves de criminalité, le décret n°2014-1095 du 26/09/2014 créant le système API/PNR France a autorisé la collecte et le traitement des données commerciales des passagers aériens que sont les données d'embarquement API (Advanced Passenger Information) et de réservation PNR (Passenger Name Record).

Ce texte prévoit par ailleurs la mise en place d'une Unité d'information passagers (UIP) assurant l'interface entre les données envoyées par les compagnies aériennes et stockées dans le système API/PNR, et les interrogations – indirectes – des utilisateurs finaux que sont par exemple les services de police ou les douanes. Cette unité constituée de 70 agents environ en effectif cible assure donc la collecte et la fiabilisation des données, leur stockage, leur traitement et leur transmission aux services opérationnels concernés (Police, Douanes, ...).

A terme, 230 compagnies environ seront connectées au système API-PNR. L'UIP, distincte des services informatiques qui effectuent la maintenance technique (STIG) du système, sera localisée à Roissy et, aura une composition interministérielle d'environ 70 fonctionnaires provenant des quatre Ministères concernés par l'outil API/PNR France.



Sous l'autorité d'un directeur appartenant au Ministère de l'Intérieur et d'un directeur adjoint provenant de la Direction Générale des Douanes et des Droits Indirects, cette unité sera composée de services de supports (secrétariat, service général, pôle de gestion du raccordement des compagnies, support informatique local, etc.) fonctionnant en horaires administratifs et d'un pôle opérationnel, fonctionnant en H 24 et 7/7 jours en charge de la validation des demandes des services utilisateurs, de la levée de doute et du routage des résultats.

La montée en charge de l'UIP s'effectuera de manière progressive sur plusieurs années, en fonction du raccordement des compagnies aériennes cibles.

Missions – Tâches

Le titulaire du poste sera en charge des tâches suivantes :

- Accompagnement des utilisateurs finaux au sein des administrations dans leur prise en main de l'ensemble des fonctions proposées par le système API-PNR. L'UIP assure le support de Niveau 2 vis-à-vis de ces utilisateurs . Le/la titulaire travaille en étroite collaboration avec l'ensemble des services, au sein des directions générales, assurant le support de Niveau 1 (logistique, informatique, matériels).

- Assurer l'expertise fonctionnelle de l'application API-PNR et le suivi de la résolution des anomalies.

- Support aux utilisateurs :

- * Prise des appels émanant des utilisateurs et/ou supports de Niveau 1 en vue de répondre aux questions soulevées, d'enregistrer les anomalies constatées,

- * Elaboration de modes opératoires ou fiches réflexes pour une diffusion auprès des Supports de Niveau 1 des bonnes pratiques, des solutions de contournement.

- Animation de réseau :

- * Animation du réseau des Supports de Niveau1 : mise en œuvre d'un réseau de personnes avec des référents nommés au sein de chaque Support Niveau 1,

- * Echanges avec les référents (téléphone, mél, visioconférences, forum) pour le partage des bonnes pratiques, des anomalies, des résolutions, des solutions de contournement, des fiches réflexes.

- Coordination des travaux de résolution d'anomalies en lien avec la maintenance technique (STIG) et l'industriel Morpho :

- * Remontée des incidents confirmés auprès du STIG pour expertise,

- * Suivi des actions de résolutions,

- * Etablissement et/ou suivi des tickets incidents, gestion des relances.

Qualifications demandées

Spécificités du poste / Contraintes / Sujétions :

Maîtrise fonctionnelle complète de l'application API-PNR France



Savoir-faire :

Capacité d'analyse et de qualification des anomalies remontées par les supports de niveau 1,
Elaboration de modes opératoires et fiches réflexes,
Elaboration de solutions de contournement en lien avec les anomalies en cours,
Animation de réseau de personnes avec l'ensemble des supports de niveau 1,
Gestion des tickets incidents et de leur résolution.

Savoir-être :

Sens du relationnel et des relations humaines,
Aptitude au travail en équipe,
Savoir être à l'écoute des utilisateurs et acteurs,
Esprit de synthèse et d'analyse,
Maîtrise de la langue anglaise obligatoire
Expression écrite et orale de qualité.

Important : L'agent devra être en mesure de satisfaire à l'habilitation « confidentiel défense ».

Date limite de réception des candidatures

Les candidatures établies selon le modèle joint devront parvenir au département de la gestion des personnels techniques de la DSNA/SDRH, avant le 29 mai 2015.

Prise de poste

Poste vacant au 1^{er} septembre 2015

Durée

3 ans, éventuellement renouvelable

Position administrative

Mise à disposition

Contact

Sylvain RICQ, chef du département gestion personnels techniques DSNA/SDRH, tel : 01 69 57 67 30

Maryse LARTIGUE, chef de la division gestion des TSEEAC, DSNA/SDRH, tel : 01 69 57 67 55



Remarques

RÈGLES D'AFFECTATION DES SPÉCIALISTES

Les agents qui entrent dans la filière des Spécialistes sont nommés « Spécialiste en formation ».

Les agents qui changent de domaine d'activité dans la filière des Spécialistes sont nommés :

- « Spécialiste en formation » pour les Spécialistes ;
- « Spécialiste » pour les Spécialistes confirmés.



MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE
ET DE L'ÉNERGIE

Direction générale de l'aviation civile

FICHE DE CANDIDATURE A UN POSTE VACANT
Postes « Unité d'Information Passagers »

LES CANDIDATS DOIVENT ADRESSER UN EXEMPLAIRE
PAR LA VOIE DIRECTE et UN EXEMPLAIRE PAR LA VOIE HIERARCHIQUE
A DSNA/SDRH (pour les TSEEAC)
A SG/SDP1 (pour les IEEAC ou ATTACHES)

Les candidats sont invités à joindre une lettre de motivation à leur candidature

Poste sollicité :

En cas de candidatures multiples, indiquer un ordre prioritaire :

CANDIDAT

Nom : M. – Mme – Melle :

Nom de jeune fille :

Prénom :

Date de naissance :

Corps, Grade, Echelon :

Fonctions actuelles :

Affectation actuelle :

Depuis le :

Fonctions et affectations antérieures :

Aptitudes professionnelles (spécialité, stages, connaissances linguistiques et informatiques) :

Arguments divers présentés à l'appui de la demande

Fait à

le

Signature de l'agent

APPRECIATIONS GENERALES et AVIS DES AUTORITES HIERARCHIQUES :
(sous pli confidentiel)

Avis de M.

Fait à

Le

Signature

Avis de M.

Fait à

Le

Signature

