

### Technicien – support utilisateur

#### Catégorie / Corps

B / ITRF / Technicien

#### Cadre statutaire

Décret n°85-1534 du 31 décembre 1985 modifié fixant les dispositions statutaires applicables aux ingénieurs et aux personnels techniques et administratifs de recherche et de formation du ministère de l'éducation nationale

#### Descriptif de l'emploi

##### RIME

**Domaine fonctionnel :** NUMERIQUE ET SYSTEMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

##### REFERENS

Branche d'activité professionnelle : BAPE : Informatique, Statistique et Calcul Scientifique  
Famille professionnelle : Ingénierie des systèmes d'information - Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information  
Emploi-type : E4X41

#### Affectation

- DSI : rectorat de l'académie d'Orléans-Tours
- Localisation du poste : Orléans
- Support n° 20795
- A compter du 01/09/2021

#### Missions

Assistance informatique de niveau 0-1 aux utilisateurs en établissement scolaires du 2nd degré ou dans les services déconcentrés pour les applications Education Nationales

#### Activités principales

- Assister les utilisateurs en établissement scolaire ou en services déconcentrés pour toutes les applications Education Nationale, quel que soit leur type (Application Windows, web, Informix 4gl).
- Traiter les demandes d'assistance ou de service par le biais de différentes applications de helpdesk (ITOP - GLPI) ou par courrier électronique.
- Etablir un premier diagnostic, rendre compte des incidents et anomalies
- Requalifier les demandes des utilisateurs dans l'outil d'assistance : coordonnées clients, catégorie, demandes, date d'échéance, ....
- Comprendre le fonctionnement des applications d'un point de vue fonctionnel et technique afin d'apporter un premier niveau de réponse aux utilisateurs (assistance de niveau 1)
- Suivre les processus et les procédures établis pour l'assistance
- Former des personnels formateurs (mais également des utilisateurs).
- Participer à la réalisation des procédures d'assistance

#### Environnement professionnel

Ce poste est rattaché au service informatique du Rectorat. ( DSI) .  
Il est sous l'autorité du responsable de la Relation Client

#### Conditions particulières d'exercice


Variabilité éventuelle des horaires de travail selon les calendriers de gestion

## Compétences et connaissances requises

- Connaissance des applications Education Nationale (formation progressive).
- Connaître l'utilisation courante des applications implantées dans les différents services.
- Savoir être à l'écoute des utilisateurs
- Savoir travailler en équipe
- Savoir s'adapter au changement de technologie des outils
- Comprendre et connaître les processus d'assistance : escalade des demandes et incidents.
- Connaître la démarche ITIL
- Savoir utiliser des outils de diagnostic et de suivi des demandes d'assistance (ITOP, GLPI, ..)
- Utiliser au quotidien les outils de télémaintenance, de communication (mail, chat, communication via les portails utilisateurs, ...)
- Communiquer et faire preuve de pédagogie
- Savoir gérer les situations d'urgence et les problèmes
- Savoir gérer le stress
- Sens de la confidentialité


## Contact

Olivia LECUYER- responsable de la Relation Client – DSI Orléans-Tours – 02 38 79 45 55

  
B. SABATIER

<b>Profil</b>	<p><b>Branche d'activité professionnelle (BAP) :</b> BAP E – Informatique, Statistiques et Calcul scientifique ;</p> <p><b>Emploi-type (REFERENS) :</b> E4X41 - Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information ;</p> <p><b>Libellé emploi :</b> Téléconseiller à la plateforme d'assistance informatique ;</p> <p><b>Niveau de recrutement :</b> catégorie B ;</p> <p><b>Modalité :</b> concours externe.</p>
<b>Localisation</b>	<p>Direction des systèmes d'information et des usages du numérique (DSI-UN) du rectorat de l'académie de Poitiers</p> <p><b>Nombre de poste :</b> 1</p>
<b>Description</b>	<p><b>Périmètre d'activité :</b></p> <p>L'emploi est rattaché à la DSI-UN du rectorat de l'académie Poitiers qui compte 80 personnes, 4 départements : applications, services en ligne et décisionnel, infrastructures, assistance et usages du numérique.</p> <p>Le département assistance et usage du numérique garantit l'assistance de premier et deuxième niveaux auprès des utilisateurs du système d'information académique. Il compte 40 agents repartis entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une plateforme d'assistance (prise d'appel et qualification des demandes d'assistance) ;</li> <li>- un dispositif d'assistance et de maintenance académique (DAMA) réparti sur l'ensemble de l'académie ;</li> <li>- un dispositif d'accompagnement aux usages du numérique composé d'enseignants chargés de mission.</li> </ul> <p>Le périmètre du poste comprend la prise d'appel, la qualification de demande d'assistance et l'assistance de niveau 1 provenant des établissements scolaires des 1<sup>er</sup> et 2<sup>nd</sup> degrés et des services académiques.</p> <p><b>Liaisons hiérarchiques :</b></p> <p>Le (la) technicien-ne est placé(e) sous l'autorité du responsable de la plateforme d'assistance académique.</p> <p><b>Liaisons fonctionnelles :</b></p> <p>Au regard de la nature des fonctions, le (la) technicien-ne a de fortes relations avec l'ensemble des départements de la DSI-UN, les établissements scolaires de l'académie, les autres rectorats de la région académique et les collectivités territoriales.</p>
<b>Missions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre en charge les demandes d'assistance des usagers ;</li> <li>- Savoir qualifier une demande quel que soit son établissement ou école d'origine par un questionnement judicieux et patient permettant de rédiger une fiche d'incident ou de demande de service. Cette demande sera catégorisée puis traitée en niveau 1 ou en niveau 2 ;</li> <li>- Assistance du niveau 1 : accès aux applications, clés OTP, paramétrage des navigateurs, des clients de messagerie, des accès réseau, mise à jour de l'antivirus (liste non-exhaustive) ;</li> <li>- Configuration de base et paramétrage du poste pour accéder aux applications métiers ;</li> <li>- Appliquer la politique de sécurité informatique formalisée par la DSI-UN concernant les règles et l'usage du poste de travail ;</li> <li>- Dialoguer avec les utilisateurs en s'adaptant à leurs attentes, les conseiller et les former aux outils bureautiques, les informer sur les nouvelles technologies ;</li> <li>- Mettre à profit ses connaissances techniques pour améliorer les processus d'assistance.</li> <li>- Participer à tout projet académique porté par la DSI-UN.</li> </ul>

<b>Aptitudes particulières souhaitées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance d'un outil Helpdesk permettant de prendre en charge les demandes des agents ;</li> <li>- Système d'exploitation (connaissance générale) ;</li> <li>- Architecture des équipements locaux (connaissance générale) ;</li> <li>- Architecture et environnement technique du système d'information ;</li> <li>- Diagnostic et résolution de problèmes ;</li> <li>- Sécurité des systèmes d'information ;</li> <li>- Systèmes de gestion de base de données (notions de base) ;</li> <li>- Environnement et réseaux professionnels ;</li> <li>- Connaissance des structures de l'Education Nationale (établissement scolaires et services académiques) appréciée ;</li> <li>- Applications métiers ;</li> <li>- Anglais technique (connaissance générale).</li> </ul>
<b>Savoir-faire et savoir-être</b>	<p><b>Savoir-faire :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir travailler en équipe et rendre compte ;</li> <li>- Savoir appliquer des procédures et rendre compte ;</li> <li>- Savoir rédiger ;</li> <li>- Savoir s'organiser.</li> </ul> <p><b>Savoir-être :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir s'adapter ;</li> <li>- Savoir communiquer ;</li> <li>- Savoir s'exprimer oralement ;</li> <li>- Avoir le sens des relations humaines.</li> </ul>

  
 B. SABATIER

**Technicien DSI, équipe départementale de l'Indre-et-Loire**

**Catégorie / Corps**

**Cadre statutaire**

**B / ITRF/Technicien**

Décret n°85-1534 du 31 décembre 1985 modifié fixant les dispositions statutaires applicables aux ingénieurs et aux personnels techniques et administratifs de recherche et de formation du ministère de l'éducation nationale

**Descriptif de l'emploi**

**Affectation**

**RIME**

**Domaine fonctionnel** : Systèmes et réseaux d'information et de communication

**REFERENS**

Branche d'activité professionnelle : BAPE : Informatique, Statistique et Calcul Scientifique  
Famille professionnelle Ingénierie technique et de production - Technicien d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information  
Emploi-type : E4X41

- DSI : rectorat de l'académie d'Orléans-Tours
- Localisation du poste : Tours
- Support n° 25131
- A compter du 01/09/2021

**Missions**

Intégrer l'équipe DSI départementale de L'Indre-et-Loire :

- ⇒ Assurer le support des systèmes d'informations dans les collèges, lycées, CIO, Greta du département.
- ⇒ Assurer la maintenance de l'infrastructure des services déconcentrés du département, ainsi que le support métiers des systèmes d'informations.
- ⇒ Accompagner et conseiller les utilisateurs dans les usages.

**Activités principales**

- ⇒ Brassage, mise en place, configuration, et administration des équipements d'infrastructures dans les services déconcentrés du département
- ⇒ Assistance aux utilisateurs des services déconcentrés du département et relation avec les services informatiques des collectivités territoriales.
- ⇒ Installation et dépannage des applications Education Nationale. Conseils aux usagers.
- ⇒ Dépannages en télémaintenance.
- ⇒ Mise en place, configuration et maintenance du matériel informatique de la DSDEN 37 (et circonscriptions).
- ⇒ Gestion des photocopieurs réseaux.
- ⇒ Gestion et mise en place du matériel de prêt (salles de réunions) et mise en route du système de visioconférences.
- ⇒ Gestion du réseau et des téléphones.
- ⇒ Inventaire des serveurs, équipements réseaux et du parc. Gestion des incidents (GLPI).
- ⇒ Accompagnement des utilisateurs de la DSDEN 37 dans l'utilisation des applications intranet Education Nationale et applications de gestion.

## Environnement professionnel

Ce poste est rattaché au service informatique du Rectorat, dans l'équipe départementale de l'Indre-et-Loire.  
Le poste est basé à Bourges, dans les locaux de la DSDEN.  
Il est sous l'autorité du responsable local de la DSI.  
Les activités de ce poste sont organisées et animées par le responsable de la DSI 37 dans le cadre de la politique académique numérique pilotée par le DSI et le DAN.

## Conditions particulières d'exercice

Pour occuper ce poste, il faut :

- ⇒ Avoir de bonnes capacités relationnelles (nécessité de s'adapter à un public large et varié).
- ⇒ Savoir à la fois travailler en équipe et en autonomie.
- ⇒ Une forte réactivité.
- ⇒ Savoir vulgariser les termes techniques pour les adapter à la compréhension des usagers.
- ⇒ De la rigueur.

## Compétences et connaissances requises

- ⇒ Maîtrise des systèmes d'exploitation Windows (maintenance des postes clients).
- ⇒ Connaissances de l'environnement Linux (maintenance des serveurs).
- ⇒ Connaissances de l'architecture matérielle PC (maintenance matérielle).
- ⇒ Connaissances réseaux (pour brassage, dépannage, paramétrage des actifs).
- ⇒ Connaissances des outils bureautiques et internet.
- ⇒ Connaissance du système éducatif.
- ⇒ Une connaissance des applications Education Nationale est un plus.

## Contact

Christine LE BERRE – Adjointe au DSI académique – DSI Orléans-Tours – 02.38.79.45.22  
Pascal BOUZÉLOC - Responsable de l'équipe départementale de l'Indre-et-Loire – 02 47 60 77 60



B. SABATIER