

FICHE DE POSTE

Assistant(e) Ingénieur

Fonctions : **ASI – Département Relation Usager (DRU)**

Métier ou emploi type * : E3A41 - Gestionnaire d'application / assistance support

* REME, REFERENS, BIBLIOFIL

Fiche descriptive du poste

Catégorie : A

Corps : Assistant-e ingénieur-e BAP E « informatique, statistique et calcul scientifique »

Affectation

Administrative : Rectorat de Nancy-Metz
Division du Système d'Information (DSI)
Département Relation Usager (DRU)

Géographique : Rectorat de Nancy-Metz / 10 rue de Santifontaine / 54000 NANCY

Description de la structure :

La Division du Système d'Information (DSI) intervient dans plusieurs domaines d'action, dans le double cadre des orientations nationales définies par le ministère (Direction du Numérique pour l'Éducation - DNE) et académiques fixées par le recteur (projet académique, feuille de route du numérique). A ce titre, elle coordonne et soutient le développement de l'informatisation des services académiques (rectorat, DSDEN, CIO, IEN) et de tous les établissements (écoles, collèges, lycées) de l'académie. La DSI est aussi chargée de missions nationales dans les domaines de la supervision, du développement, de la formation et de l'assistance aux académies.

Le Département Relation Usager (DRU) assure :

- Le support technique,
- La maintenance logicielle ou matérielle,
- La résolution d'incident,
- Le conseil à l'utilisation des logiciels,
- L'expertise dans les domaines des réseaux ou des technologies de l'internet.

Ces services proposés par l'assistance s'appliquent :

- Aux logiciels de base : outils bureautiques, navigateurs, messagerie, agenda...
- À la problématique de mise en réseau des différents matériels
- À la sécurité des systèmes d'information : protection des données et des réseaux, surveillance des sites, hameçonnage, intrusions, OTP, ...).
- À l'équipement et à l'usage de la téléphonie mobile dans les services du rectorat et des services déconcentrés

Le poste est placé sous l'autorité du responsable de l'équipe du département relation usager, composée de 21 personnes.

Missions du poste

Principales :

- Participer à l'élaboration des règles de fonctionnement et d'utilisation de l'application
- Effectuer les actions et processus de gestion courante de l'application en place dans toutes ses dimensions (assistance, gestion des incidents, qualité de service, formation)
- Animer le réseau des acteurs liés au fonctionnement de l'application
- Recenser et répercuter les améliorations fonctionnelles souhaitées
- Résoudre ou faire remonter les incidents et optimiser les performances
- Contrôler et planifier de manière efficace les modifications d'applicatifs et/ou de logiciels
- Lancer l'exécution des tâches d'exploitation et assurer le suivi d'exploitation
- Participer à l'élaboration d'outils de contrôle et de gestion (Ticketing, Parc Machines, etc...)
- Participer à la rédaction de la documentation

Compétences requises

Connaissances :

- Applications métiers
- Système d'exploitation (connaissance générale)
- Architecture des équipements locaux (connaissance générale)
- Architecture et l'environnement technique du système d'information
- Diagnostic et résolution de problèmes
- Langages de programmation
- Sécurité des systèmes d'information
- Systèmes de gestion de base de données
- Environnement et réseaux professionnels
- Techniques de conduite du changement (notion de base)
- Anglais technique (connaissance générale)

Au niveau relationnel et opérationnel :

- Administrer un système de base de données (application)
- Rédiger et mettre à jour la documentation fonctionnelle et technique
- Accompagner les changements
- Communiquer et faire preuve de pédagogie
- Utiliser un service d'assistance
- Réactivité
- Rigueur / Fiabilité
- Sens de l'organisation
- Capacité d'écoute
- Aptitude à travailler en équipe, à partager ses connaissances
- Autonomie

Conditions particulières d'exercice :

- Contraintes horaires en fonction des pics d'activité

Personne à contacter

Paul-Éric BORDIER / Directeur du Système d'Information
Téléphone : 03 83 86 24 00
Messagerie : paul-eric.bordier@ac-nancy-metz.fr