



**ACADÉMIE
DE REIMS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

AGENT DU RESEAU D'ASSISTANCE INFORMATIQUE ACADEMIQUE

Fiche de poste

Établissement ou Service : Rectorat de Reims - Division des Systèmes d'Information

Localisation : Rectorat de Reims - 1 rue Navier – 51100 REIMS

I - Description du poste

Quotité de travail : 100 %	BAP : E (informatique, statistiques et calcul scientifique) CORPS : ITRF STATUT : Technicien
Positionnement du poste dans l'organisation	Division des systèmes d'information > Département relations à l'utilisateur 100% Pôle assistance

II - Mission du poste

Fonction :	L'agent du département relations à l'utilisateur est un informaticien qui, au niveau de l'académie, assure la mise en œuvre du schéma directeur national et du schéma directeur académique.
Activités principales	<ul style="list-style-type: none">• Assistance aux utilisateurs des services numériques déployés par la DSI• Assistance aux utilisateurs des applications locales, académiques et nationales• Collecte des demandes d'assistances, diagnostic et aiguillage ou escalade des demandes ;• Assistance sur l'utilisation de la messagerie académique• Formation des utilisateurs sur les applications académiques et nationales.• Information sur la politique de sécurité et mise en œuvre des normes standards académiques.• Gestion du parc informatique des services académiques (Rectorat et DSDEN)• Gestion du parc informatique administratif des EPLE publics
Missions spécifiques	<p><u>Assistance</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Conseil et expertise sur les infrastructures réseau des établissements et des services départementaux de l'éducation nationale.• Accompagnement des expérimentations dans les EPLE et les écoles• Suivi des incidents de sécurité informatique dans les établissements• Maintenance des passerelles de sécurité AMON• Maintenance des serveurs HORUS• Assistance sur les applications administratives : financières, comptables, gestion des élèves et gestion des personnels. <p><u>Gestion de parc</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Maintenance, diagnostic, compte-rendu des incidents et anomalies de fonctionnement• Gestion du câblage : branchement, modification, entretien, synoptique du réseau, brassage, détection de défaut, paramétrage des Vlan

	<ul style="list-style-type: none"> • Conseil et assistance aux utilisateurs. • Gérer les services Active Directory, serveurs de fichiers et services associés, antivirus, impression. • Installation et paramétrage des outils de sécurisation des postes utilisateur. • Accompagnement et mise en œuvre des visioconférences
III - Environnement professionnel	
Liens internes	<ul style="list-style-type: none"> • Les établissements publics locaux d'enseignement (EPL) • Les établissements d'enseignement privé du second degré • Les services départementaux de l'Éducation nationale (DSDEN, Circonscriptions d'IEN, Centres Médico-sociaux) • Les centres d'information et d'orientation • Les écoles primaires publiques et privées • Les informaticiens de la DSI, les personnels des services académiques et des sites de diffusion nationaux
Partenaires externes	Personnel des collectivités territoriales et sociétés de service.
Moyens / ressources	<ul style="list-style-type: none"> • Bureau à la DSI du rectorat • Deux véhicules de service pour déplacements sur sites des établissements • Centre de service pour le traitement des demandes académiques • Outil de prise en main à distance (postes informatiques et serveurs) • Messagerie instantanée • Matériel informatique portable et de téléphonie • Salle de formation
Contraintes particulières de travail	Plages horaires fixes 9h00 à 11h30 et 14h00 à 16h30 sauf prise en charge des créneaux de début et fin de journée. (Début 8h00 et fin 18h00 hors périodes de vacances scolaires). 5 créneaux horaires devront être pris en charge par chaque agent toutes les quatre semaines. En cas de nécessité de service, examens notamment, il pourra être demandé de réaliser des astreintes.
IV – Compétences attendues	
Connaissances, savoirs	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance du métier du Service Desk (plate-forme de dépôt de tickets) • Systèmes d'exploitation : Windows et Windows Serveur (maîtrise), Linux, Android et IOS (connaissance) • Connaissances techniques : outils de messagerie, Internet, Office • Architecture réseau local et système • Connaissance des outils de télémaintenance • Connaissances fonctionnelles appréciées : sur les applications de gestion administrative ou financière
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité d'évolution et d'adaptation rapide à l'environnement technique • Aptitude à accompagner les utilisateurs
Savoir être	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité à travailler en équipe • Capacité à rendre compte • Rigueur, organisation du travail • Loyauté, disponibilité
V – Contact	Secrétariat DSI : tel : 03 26 05 69 72 Mel : ce.dsi@ac-reims.fr