

FICHE DE POSTE

Technicien-ne

Fonctions : **TEC – Département Relation Usager (DRU) – Relais d’assistance informatique de proximité**
Secteur d’intervention de Nancy (54)

Emploi type * E4X41 - Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information

* REME, REFERENS, BIBLIOFIL

Fiche descriptive du poste

Catégorie : B

Corps : TECH 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 :

- Prendre en charge l'installation initiale et la mise à jour des équipements (matériels, composants logiciels d'infrastructure) dans les établissements (zone administrative)
- Contrôler et pratiquer des audits de configuration des postes, serveurs ou réseaux locaux
- Contrôler le bon fonctionnement des applications du domaine et remonter les demandes d'évolution
- Assister et conseiller les utilisateurs
- Suivre l'exploitation des systèmes, outils de production et/ou des applicatifs
- Participer aux actions de formation et d'accompagnement des utilisateurs
- Anticiper les contraintes environnementales et techniques
- Rédiger des comptes rendus d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures
- Gérer les informations sur l'état du parc (matériels, logiciels, licences)

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 (notion de base)
- Sécurité des systèmes d'information
- Systèmes de gestion de base de données (notion de base)
- Environnement et réseaux professionnels
- Anglais technique (connaissance générale)

Au niveau relationnel et opérationnel :

- Utiliser les outils et/ou des techniques de gestion de parc informatique
- Appliquer les techniques d'installation et de maintenance des équipements
- Conduire un entretien d'assistance par téléphone (maîtrise)
- Appliquer les procédures et techniques
- Appliquer les normes, procédures et règles
- Savoir planifier et respecter des délais
- 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
- Déplacements (véhicule de service) sur les établissements de secteur

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