



## Fiche de poste

**Fonctions : ASI assistance support**

**Métier ou emploi type\* : E3A41 - Gestionnaire d'application / assistance support**  
\* REME, REFERENS, BIBLIOPIL

### Résumé de l'offre

Organisme de rattachement : Direction des Systèmes d'Information du Grand Est

Contact : ce.dsi@ac-nancy-metz.fr

Catégorie : concours externe - BAP E

Corps : ASI (Assistant-e ingénieur-e)

Quotité de temps de travail : temps complet

### Descriptif de l'employeur

La Direction des Systèmes d'Information du Grand Est (D.S.I.G.E.) coordonne et soutient le développement de l'informatisation des services académiques (rectorats et directions des services départementaux de l'éducation nationale) et des établissements scolaires. La DSIGE - Site de Nancy-Metz, administre plus de 150 applications de gestion (scolarité, Gestion de ressources humaines, Finances, ressources humaines...) ou services applicatifs de base (annuaires, messagerie académique) pour les 40 000 agents de l'éducation nationale. Elle apporte assistance et conseil à tout le personnel administratif, de l'enseignement primaire et secondaire de l'académie.

### Descriptif du poste

La personne recrutée fera partie du Département de la relation usager (DRU) qui 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, ..).

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

# Fiche de poste

## Missions

### Activités 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.

### Activités associées :

- Participation aux projets informatiques de l'établissement.

## Compétences\*

### Connaissance, savoir :

- 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) .

### Savoir-faire :

- 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 (utilisation d'un logiciel de gestion d'assistance).

# Fiche de poste

## Savoir être :

- 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.

## Formation et expérience professionnelle

Diplôme réglementaire exigé : DUT, BTS  
Domaine de formation souhaité : filière informatique

\* Conformément à l'annexe de l'arrêté du 18 mars 2013 (NOR :MENH1305559A)