



**MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE,
DE LA JEUNESSE
ET DES SPORTS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS**

Fiche de poste

Fonctions : Technicien-ne support utilisateurs

Métier ou emploi type* : Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information (E4X41)

* REME, REFERENS, BIBLIOFIL

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 : Technicien-ne

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.

Fiche de poste

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.

Missions

Activités principales :

- Prendre en charge l'installation initiale et la mise à jour des équipements (matériels, composants logiciels d'infrastructure)
- Contrôler et pratiquer des audits de configuration des postes, serveurs ou réseaux locaux
- Contrôler le bon fonctionnement des applications du domaine
- Assister et conseiller les utilisateurs en matière de sécurité (résolution ou remontée des incidents et optimisation des performances)
- Accompagner les utilisateurs
- Mener des actions préventives et correctives
- Rédiger des comptes rendu d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures
- Gérer les informations sur l'état du parc (matériels, logiciels, licences)
- Prendre en charge l'ensemble des demandes et incidents à travers l'outil de helpdesk ITOP
- Assurer la prise en charge des demandes d'assistance des services du rectorat et des services déconcentrés.

Activités associées :

- Participation aux projets informatiques de l'établissement.

Compétences*

Connaissance, savoir :

- Connaissance approfondie de l'architecture matérielle d'un poste de travail ;
- Connaissance de base sur les configurations usuelles, systèmes et outils bureautiques ;
- Connaissance de base sur les réseaux informatiques et sur la téléphonie sur IP ;
- Connaissance de base sur les systèmes de vidéo-projection et de visioconférence ;
- 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).

Fiche de poste

Savoir-faire :

- Savoir détecter et diagnostiquer les problèmes systèmes et réseaux ;
- Utiliser des outils de déploiement automatisé, de gestion de parc ;
- Appliquer les règles de sécurité informatique et les consignes d'exploitation ;
- Conduire un entretien d'assistance par téléphone ;
- Utiliser les outils de support à distance ;
- Respecter les procédures ;
- Savoir gérer son temps et hiérarchiser les priorités ;
- S'adapter aux évolutions technologiques.

Savoir être :

- Être autonome, rigoureux, organisé, pédagogue, avoir un bon esprit d'analyse et posséder un bon sens du relationnel ;
- Travailler en équipe ;
- Sens de l'organisation ;
- Dialoguer avec les utilisateurs en s'adaptant à leurs attentes.

Conditions particulières d'exercice :

- Déplacements occasionnels (Véhicule de service) ;
- Contraintes horaires en fonction des pics d'activité.

Formation et expérience professionnelle

Diplôme réglementaire exigé : Baccalauréat

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