



1. IDENTIFICATION DU POSTE

Branche d'activité professionnelle	BAP E – Informatique, statistique et calcul scientifique
Catégorie - Corps	Catégorie B – Techniciens RF
Régime indemnitaire	RIFSEEP – Groupe 2
Emploi type	Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information (Référéns E4X41, RMFP FPNUM026)

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Etablissement	Rectorat de l'académie de Strasbourg – 6 rue de la toussaint - 67975 Strasbourg Cedex 9
Service	Division des systèmes d'information (DSI) rattachée au service inter académique DSIGE (Direction des Systèmes d'Information du Grand Est), site de l'académie de Strasbourg.
Mission principale du service	<p>La DSIGE, sous la responsabilité directe du secrétaire général de l'académie de Nancy-Metz, assure la mise en œuvre des projets numériques en cohérence avec les orientations nationales et la politique de la région académique Grand Est. Au sein de chaque académie (Nancy-Metz, Reims, Strasbourg) la DSIGE assure, coordonne et soutient le développement de l'informatisation des services académiques et participe à la réalisation de projets et outils inter académiques. L'académie de Strasbourg compte environ 32.000 utilisateurs répartis sur le rectorat et deux directions des services départementaux de l'éducation nationale, 266 établissements scolaires du 2ème degré et 1360 écoles.</p> <p>La DSIGE, site de Strasbourg, est composée de 63 agents répartis dans 4 départements (Applications Métier, Relation Usager, Ingénierie et Architecture, Innovation et Développement). Elle administre les postes de travail, les applications « métiers » (plus de 250), les applications transverses (annuaires, messagerie académique, listes de diffusion, gestion électronique de document, etc...), les applications pédagogiques offertes par le ministère de l'Education Nationale. Elle apporte assistance et conseil.</p> <p>Le Département Relation à l'usager (DRU) est organisé autour de 3 activités principales : centre de service, support aux services administratifs, supports aux sites isolés et aux établissements scolaires.</p> <p>Ce département assure : le pilotage de la plateforme d'assistance, la gestion du logiciel de suivi des signalements (demandes et incidents), l'assistance technique pour les utilisateurs, la coordination avec les équipes de support des collectivités et partenaires externes, le suivi des incidents (reçus, traités, résolus), l'expertise et la coordination des projets techniques EPLE</p> <p>Le département est composé de 25 personnes, réparties sur l'ensemble du territoire alsacien notamment grâce au réseau d'assistance informatique de proximité.</p>
Positionnement	<ul style="list-style-type: none">Le poste se situe au sein du Département Relation à l'usager, dans une équipe d'assistance informatique de proximité (RAIP), sous l'autorité hiérarchique du responsable d'équipe.Encadrement : NonGestion de projet : Non
Localisation du poste	<ul style="list-style-type: none">Relai d'Assistance Informatique de Proximité (RAIP)

3. MISSIONS ET ACTIVITES

Missions	<ul style="list-style-type: none"> Le technicien d'assistance informatique de proximité intervient principalement dans les établissements du 2nd degré (lycées, collèges), du 1er degré (écoles) et dans les services administratifs (DSDEN, CIO, IEN) du secteur géographique couvert par le RAIP. Sa mission principale est d'accompagner les collectivités dans l'installation et le suivi de solutions informatiques (Réseaux, serveurs, postes de travail) ainsi que d'assurer l'assistance aux utilisateurs : enseignants, chefs d'établissements, directeurs d'école, gestionnaires, secrétaires, ... Dans le cadre du transfert de la maintenance informatique aux collectivités, les missions des RAIP évoluent vers de l'animation de réseau et de la participation à des projets locaux ou nationaux portant sur des thématiques d'exploitation ou de traitement de données, du développement, de la formation et du conseil, ou de l'expertise.
Activités	<ul style="list-style-type: none"> Installation, paramétrage de serveurs de fichiers, pare-feu, proxy internet. Installation en réseau, configuration, mise à jour, de postes de travail et équipements mobiles individuels, de périphériques. Détection de panne, et dépannage : réseau, postes de travail, logiciels, serveurs et périphériques Sensibilisation aux bonnes pratiques de sécurité informatique Rédaction de documentations techniques à destination des collègues techniciens et des utilisateurs Aide et conseils auprès des utilisateurs Intervention à distance ou sur site
Contexte de travail	<ul style="list-style-type: none"> Déplacements quotidiens dans les établissements et services pour assurer l'assistance sur site. Travail en relation directe avec les chefs d'établissements, directeurs d'école, représentants et techniciens des collectivités (mairies, Collectivité Européenne d'Alsace, Conseil Régional).

4. **COMPETENCES LIEES AU POSTE**

Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> Connaissance des systèmes d'exploitation : Windows, Linux, Android, IOS Connaissance des systèmes d'exploitation serveur : Windows server, Linux (installation, administration) Connaissance des standards et techniques en termes de sécurité (réseau, RVP, certificats, pare-feu, proxy, paramétrage des systèmes d'exploitation et des VLAN) Compétences réseau : câblage, éléments actifs, protocole TCP/IP, routage, sécurité Connaissance des principaux logiciels et utilitaires bureautiques (Microsoft Office, Open Office), antivirus et navigateurs Internet Connaissances des services réseau (Samba, DNS, DHCP, ...) Connaissances des solutions de déploiement de postes, réalisations d'images Connaissances générales des règles de sécurité en informatique et protection des données personnelles
Compétences opérationnelles	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser un outil de gestion de centre de services Savoir appliquer les consignes d'exploitation Savoir définir les priorités dans le traitement des incidents et gérer les situations d'urgence Savoir travailler en équipe Capacité à rendre compte et à s'organiser
Qualités et aptitudes attendues	<ul style="list-style-type: none"> Diplomatie, sens des relations humaines Capacité d'autonomie et esprit d'initiative. Capacité d'adaptation aux situations Savoir être à l'écoute des utilisateurs Capacité à se remettre en question pour évoluer vers de nouvelles missions