



ACADÉMIE DE VERSAILLES

Liberté
Égalité
Fraternité

Date de mise à jour : 08/12/2021

INTITULE DU POSTE : Technicien informatique d'assistance de proximité	CATEGORIE : B Poste ouvert aux contractuel (le)s uniquement
INTITULE DU RECRUTEUR : Direction des Systèmes d'Information (DSI) Rectorat de l'académie de Versailles	ORGANISME DE RATTACHEMENT : Ministère de l'Education Nationale, de la jeunesse et des sports
DOMAINE FONCTIONNEL : TECHNICIENNE/TECHNICIEN DE PROXIMITE	EMPLOI TYPE* : E4X41 - Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information * REME, REFERENS, BIBLIOPHIL
DATE DE DISPONIBILITE : 01/03/2021	LOCALISATION GEOGRAPHIQUE : DSDEN 91 Boulevard de France - Georges Pompidou 91012 Évry Courcouronnes

DESCRIPTION DE L'EMPLOYEUR :

La direction des systèmes d'information (DSI), maître d'œuvre unique pour l'informatique pédagogique et de gestion, garantit la sécurité des applications et des données ainsi que la pérennité des outils développés. Elle participe au déploiement du numérique dans les écoles, les établissements et les services académiques avec les interlocuteurs académiques et les collectivités locales conformément au Schéma Directeur du Système d'Information Académique. Elle collecte toutes les demandes numériques des services « métier » (pédagogique et de gestion), depuis le guichet unique CARIINA et assiste les maîtrises d'ouvrage dans l'expression de leurs besoins. Elle propose un catalogue de services avec des engagements de services associés et assure l'assistance des utilisateurs depuis le guichet unique (plate-forme CARIINA).

ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL :

L'activité s'exerce au sein du service Production et Opérations de la Direction des Systèmes d'Information (DSI) de l'académie de Versailles.

L'académie de Versailles est en relation avec 5 collectivités territoriales : les conseils départementaux des 4 départements (78,91,92 et 95) ainsi que le conseil régional d'Ile de France.

Le service PRODUCTION ET OPERATIONS est composé des 3 départements suivants :

- Interventions et projets de proximité en charge de l'assistance de proximité auprès du rectorat, des services académiques, des circonscriptions, des CIO, des écoles et des EPLE.
- Infrastructures Techniques en charge de l'administration des infrastructures et du datacenter de l'académie
- Pilotage des Services applicatifs en charge de l'administration des Systèmes d'information et de leur exploitation.

L'équipe d'intervention de proximité du 91 a pour rôle d'intervenir sur site ou en télémaintenance dans le cadre de tickets d'incidents ou de demandes de services sur le parc informatique (postes de travail, serveurs, équipements réseaux et téléphonie) des utilisateurs des sites de la DSDEN du 91. Cette équipe est également impliquée dans

les opérations de masse de la DSI comme les déploiements de postes de travail, téléphones, ou de nouvelles architectures.

DESCRIPTIF DU POSTE :

Vous maîtrisez les environnements bureautiques (Windows et si possible Linux), les outils collaboratifs et de visioconférence et avez une bonne relation usager, rejoignez l'équipe de proximité de l'académie de Versailles. Cette équipe est répartie dans les 4 départements de l'académie de Versailles

Sous la responsabilité du responsable EMIP (Equipe de Maintenance Informatique de Proximité) du département « Interventions et projets de proximité », le technicien de proximité assure l'assistance informatique de proximité du parc informatique des clients de la DSI académique qui sont :

- les DSDEN (Direction des Services Départementaux de l'Éducation Nationale) de l'Essonne,
- les circonscriptions, CIO (Centre d'Information et d'Orientation),
- les EPLE,
- les écoles,
- et les GRETA (GRoupements d'ETAbissements publics) – organisme de formation d'adultes

Vos missions :

- Assurer l'assistance matérielle ou logicielle de proximité auprès des utilisateurs ;
- Etablir des diagnostics, rendre compte des anomalies de fonctionnement et des incidents ;
- Assurer le suivi de son portefeuille de tickets d'incidents ou de demandes de services au travers de l'outil Service Desk de la DSI en respectant les accords de niveau de service de la DSI ;
- Participer à l'assistance académique sur l'équipe de vigilance tickets (selon un planning défini) ;
- Contrôler et pratiquer des audits de configuration ou de logs des postes, serveurs ou réseaux locaux pour aider au diagnostic ;
- Assurer le déploiement et le paramétrage des matériels : postes de travail, PC portables, téléphones, mobiles, tablettes, serveurs, équipements actifs, dans le respect du référentiel bureautique ;
- Contribuer à la bonne tenue de la gestion de parc des matériels des services académiques ;
- Rédiger des comptes rendus d'intervention, des procédures internes ou orientées utilisateurs ;
- Sensibiliser les utilisateurs au respect de la charte informatique et téléphonique et aux règles de bonnes pratiques ;
- Contribuer à la satisfaction du client (respect des délais, prise de rendez-vous, gestion des relances/réclamations, qualité du service rendu, informer le client de l'avancée de son ticket) ;
- Participer à des projets d'évolution technologique ou numérique ;
- Accompagner/former les utilisateurs à l'usage des outils.
- Mettre en place les visioconférences et audioconférences ;
- Mettre en œuvre les outils informatiques et téléphoniques en cas de gestion de crise ;
- Contribuer au bon fonctionnement des systèmes d'information

SPECIFICITES DU POSTE :

Conditions particulières d'exercice (NBI, groupe IFSE ...) : Groupe RIFSEEP : 2

Encadrement : NON

Nombre d'agents encadrés par catégorie : ... A - ... B - ...C

Conduite de projet : NON

Poste logé : NON

Type de logement :

Contraintes :

- Signature et application de la « Charte des administrateurs informatiques de l'académie de Versailles »
- Mobilité sur l'ensemble du territoire de l'académie de Versailles et affectation du site selon les besoins du département « Interventions et projets de proximité »
- Horaires variables en fonction des pics d'activité
- Permanence horaire

Autre : Permis B exigé – mobilité requise pour différentes missions – véhicule de service mis à disposition
Possibilité de jours de télétravail flottants (20 maximum/an) obligatoirement associés à des périodes d'activité d'assistance en vigilance tickets.

COMPETENCES PROFESSIONNELLES SOUHAITEES

Savoirs :

- Maitrise bureautique en environnement Windows
- Connaissance et application des standards et techniques en termes de sécurité (VLAN, RVP, certificats, pare-feu, proxy, paramétrage des systèmes d'exploitation)
- Maitrise des principaux services réseaux (DNS, DHCP, NAT)
- Maitrise des protocoles TCP/IP, routage, sécurité
- Maitrise Windows Active Directory et des outils de déploiement de postes de travail
- Connaissance des outils de mobilité (smartphone, tablette, outils collaboratifs, MDM...)
- Connaissance des outils collaboratifs Microsoft (Exchange, Teams, Office 365 ...)
- Connaissance des concepts et techniques de la téléphonie sur IP
- Sensibilisation ITIL
- Connaissance des langages de scripting serait un plus (administration linux et Microsoft, VB, BASH)
- Installation et administration des systèmes d'exploitation serveurs Linux et Windows
- Connaissance des environnements EOLE serait un plus : <http://eole-ac-versailles.fr> (AMON, HORUS, SCRIBE, AMONECOLE, Samba, ...)
- Connaissance des technologies de virtualisation de serveurs

Savoir-faire :

- Appliquer les techniques d'installation et de maintenance des équipements en charge des EMIP
- Appliquer les procédures et les bonnes pratiques de la DSI
- Savoir planifier, prendre rendez-vous et respecter des délais
- Savoir gérer les priorités et pouvoir intervenir rapidement et efficacement dans des situations imprévues et urgentes
- Utiliser des outils de la DSI (diagnostic, déploiement automatisé, télémaintenance...)
- Utiliser les outils et/ou des techniques de gestion de parc informatique
- Appliquer les règles de sécurité informatique et les consignes d'exploitation
- Conduire un entretien d'assistance par téléphone
- Savoir rédiger des procédures, rapports d'incidents et comptes rendus d'intervention
- Dialoguer avec les utilisateurs en s'adaptant à leurs attentes
- S'adapter et se former aux évolutions technologiques

Savoir-être :

- Apte au travail en équipe et en réseau
- Capacités relationnelles
- Capacité à rendre compte
- Rigueur / Fiabilité
- Sens de l'organisation
- Capacité d'écoute et de dialogue
- Qualités rédactionnelles
- Développement de l'autonomie

PERSONNE A CONTACTER : adresser le dossier de candidature impérativement par courriel (CV, lettre de motivation et derniers entretiens professionnels) jusqu'au 31/01/2022 à : dsi-assistante-rh@ac-versailles.fr