

Fiche de poste

Fonctions : Technicien informatique d'assistance de proximité

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

*** REME**

Le Répertoire des métiers (REME) peut être consulté sur le site du Ministère de l'éducation nationale.

Le référentiel des emplois type de la recherche et de l'enseignement supérieur (REFERENS) peut être consulté sur le site du Ministère de l'enseignement supérieur.

Fiche descriptive du poste

Catégorie : B

Corps : Techniques de Recherche et de Formation

Affectation

Administrative : Rectorat de Versailles / DSI / Production et Opérations / Département « Interventions et projets de proximité »

Géographique : sur les antennes EMIP (Equipe de Maintenance Informatique de Proximité) de l'académie (78,91,92 et 95)

Missions

L'activité s'exerce au sein de la DSI de l'académie de Versailles et plus particulièrement au sein du service « **Production et opérations** » pour le compte du département Interventions et projets de proximité, sous la hiérarchie de ce département.

Activités principales :

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

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

Détails de la mission :

Mission Principale : assurer l'assistance matérielle ou logicielle de proximité auprès des utilisateurs de son secteur :

- 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 ;
- 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, 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) ;
- Peut être amené à participer à des projets d'évolution technologique ou numérique ;
- Mettre en place les visioconférences et audioconférence ;
- Mettre en œuvre les outils informatiques et téléphoniques en cas de gestion de crise ;
- Assurer le suivi de l'entretien du véhicule de service, réserver le véhicule et renseigner correctement le carnet de bord du véhicule à chaque déplacement ;
- Contribuer au bon fonctionnement des systèmes d'information.

Mission – assistance Vigi-Ticket :

- Apporter une assistance et répondre aux demandes de services en télémaintenance sur l'ensemble de l'académie ;
- Utiliser les outils de communication (Messagerie instantanée et salons, visioconférence, téléphonie IP, agenda, ...) ;
- Respecter l'organisation et les processus définis.

Conditions particulières d'exercice (NBI, régime indemnitaire - groupe de fonctions IFSE ...) :

Groupe RIFSEEP : 2

**Encadrement : NON
d'encadrement**

Nb agents encadrés par catégorie : pas

Conduite de projet : NON

- 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 »
- Véhicule de service
- Horaires variables en fonction des pics d'activité
- Permanence horaire

Compétences*

Connaissance, savoir :

- Maîtrise 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)
- Maîtrise des principaux services réseaux (DNS, DHCP, NAT)
- Maîtrise des protocoles TCP/IP, routage, sécurité
- Maîtrise Windows Active Directory et des outils de déploiement de postes de travail
- Connaissance des outils de mobilité (smartphone, tablette, outils collaboratifs, MDM...)
- Connaissance des concepts et techniques de la téléphonie sur IP
- Sensibilisation ITIL
- Connaissance des langages de scripting (administration linux et Microsoft, VB, BASH)
- Installation et administration des systèmes d'exploitation serveurs Linux et Windows
- Connaissance des environnements EOLE : <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

Autre : Permis B souhaité – mobilité requise pour différentes missions – véhicule de service mis à disposition

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

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