

ANNEXE R1

Fiche de poste

Fonctions : Responsable Equipe de maintenance informatique de proximité (Emip) départemental

Métier ou emploi type* : E3B42 - Gestionnaire d'infrastructures

* REME, REFERENS, BIBLIOFIL

Fiche descriptive du poste

Catégorie : A

Corps : ASI

Affectation

Administrative : Rectorat de l'académie de Versailles 3, boulevard de Lesseps – 78017 Versailles :
Géographique : sur les antennes EMIP (Equipe de Maintenance Informatique de Proximité) de l'académie (78,91,92 et 95)

Missions

Activités principales :

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'activité s'exerce au sein de la Direction des Systèmes d'Information (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.

Le responsable d'équipe EMIP (Equipe de maintenance informatique de proximité) anime et coordonne une équipe d'intervention de proximité dans un secteur de l'académie de Versailles.

Les équipes d'intervention de proximité ont 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 de la DSI académique de Versailles. Ces équipes sont également impliquées dans les opérations de masse de la DSI comme les déploiements de postes de travail, téléphones, de serveurs ou de nouvelles architectures. Il est garant également de la bonne tenue du parc bureautique et téléphonique des services académiques sur son périmètre.

Le responsable de l'équipe EMIP est donc amené à :

- Assurer le suivi des tickets d'incidents et demandes de services en respectant les accords de niveau de service ;
- Organiser les calendriers de l'équipe selon les priorités et les opérations de déploiement ;
- Gérer les dossiers escaladés ou complexes ;
- Garantir en permanence la qualité du service et la satisfaction utilisateur ;
- Appliquer et faire appliquer les procédures établies ;
- Respecter et à faire respecter les bonnes pratiques et les règles de sécurité ;
- Organiser les déploiements des équipements informatiques ;
- Faire le suivi RH de l'équipe (entretiens professionnels...);
- Suivre et maintenir le parc bureautique et téléphonique de son périmètre.

ANNEXE R1

Fiche de poste

Mission 1 : Gérer et coordonner l'activité de son équipe EMIP

- Planifier, suivre et organiser l'activité des EMIP ;
- Apporter un soutien technique et d'organisation auprès des EMIP ;
- Respecter et faire respecter par les EMIP les accords de niveau de service de l'offre de la DSI ;
- Faire le suivi RH des EMIP (entretiens professionnels, rapport d'aptitude...);
- Contribuer au maintien et à l'évolution du potentiel « métier » des EMIP ;
- Participer activement à la mise en place d'indicateurs de résultats et de qualité ;
- Collaborer à la gouvernance du département « Interventions et projets de proximité » ;
- Veiller à l'homogénéisation des pratiques par les EMIP ;
- Contribuer à alimenter les différents outils de partage de la DSI (base de connaissances, outils collaboratifs...);
- Appliquer les normes et standards de sécurité ;
- Installer et faire évoluer les éléments matériels et logiciels des systèmes informatiques ;
- Assurer la veille technologique ;
- Accompagner les services académiques en cas de déménagements de sites ;
- Correspondant OSR (Opérateur Sécurité Racine) pour le réseau Agriate des EPLE et clés OTP ;
- Participer à la démarche qualité académique (formalisation des processus, tableaux de bord EZV...);
- Mettre en œuvre les actions relatives au vote électronique dans le cadre des élections professionnelles.

Mission 2 : Être garant du parc bureautique et téléphonique des services académiques de son périmètre

- Maîtriser son parc et contribuer à sa bonne tenue ;
- Contribuer au renouvellement du parc informatique (définition des besoins et budgets prévisionnels, déploiements) ;
- Contribuer au recyclage des matériels selon les règles définies.

Conditions particulières d'exercice (NBI, régime indemnitaire - groupe de fonctions IFSE ...) : 1

Encadrement : **OUI** Nombre d'agents encadrés par catégorie : **0A – 6 à 8 B - 0C**

Conduite de projet : **NON**

Poste logé : **NON** Type de logement :

Autres :

- Signature et application de la « Charte des administrateurs informatiques de l'académie de Versailles »
- Déplacements éventuels
- Véhicule de service
- Horaires variables en fonction des pics d'activité
- Permanence horaire

Compétences*

Connaissance, savoir :

- Maîtrise les concepts et techniques d'architecture des systèmes (Windows, AD, LDAP et outils d'administration et de gestion de poste de travail), réseaux et téléphonie et MDM

ANNEXE R1

Fiche de poste

- Connaître les technologies, les protocoles, les outils des systèmes de communication et de télécommunication
- Maîtrise des outils de gestion de parc
- Connaissance des concepts ITIL
- Savoir adapter les nouvelles technologies et prendre en compte l'impact de leur introduction.
- Maîtrise architecturale et fonctionnelle du SI de l'Education Nationale
- Connaissance des techniques de suivi des performances du système (indicateurs, outils, méthodes)
- Connaissance générale des procédures de sécurité informatique
- Connaître l'anglais technique du domaine

Savoir faire :

- Savoir encadrer des équipes (définir les priorités, bonnes qualités relationnelles et force de propositions)
- Savoir s'adapter à une organisation existante et s'appropriier les règles et les procédures
- Avoir un esprit de synthèse et d'analyse
- Savoir coordonner une équipe (respect, rigueur, organisation et animation)
- Savoir reformuler une demande d'utilisateur en termes techniques
- Savoir adapter son discours (technique pour les EMIP et faire preuve de pédagogie pour les clients)
- Capacité à appréhender de nouvelles technologies
- Savoir rédiger des documents de synthèses, bilans, rapports d'incidents.
- Savoir gérer les priorités et pouvoir intervenir rapidement et efficacement dans des situations imprévues et urgentes
- Capacité à animer des réunions et les groupes de travail
- Savoir travailler en mode projet

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

Savoir être :

- Apte à travailler en mode collaboratif
- Faire preuve de leadership
- Apte à s'adapter à un environnement technologique en perpétuelle évolution
- Apte à gérer un planning et à rendre compte
- Faire preuve de disponibilité et d'écoute avec les équipes
- Avoir un esprit de synthèse et d'analyse
- Avoir le sens du relationnel
- Être organisé, fiable et rigoureux
- Avoir des qualités rédactionnelles

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