

FICHE DE POSTE

Technicien(ne) d'exploitation et de maintenance informatique

Profil	<p>BAP : E « Informatique, Statistiques et Calcul scientifique » - Technicien(ne) de recherche et formation</p> <p>EMPLOI-TYPE : Technicien(ne) d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information (emploi type E4X41)</p>
Localisation	<p>Rectorat de l'académie de Poitiers 22 rue Guillaume VII Le Troubadour CS 40625 86022 Poitiers Cedex</p> <p>Affectation : Rectorat de Poitiers</p>
Description	<p>Le Service Inter-académique des systèmes d'information (SIA-SI) a pour missions de mettre en œuvre la politique informatique du ministère de l'Education Nationale et de répondre aux besoins informatiques locaux, exprimés sur les trois sites de la région académique (Bordeaux, Limoges, Poitiers). Le SIA-SI assiste les maîtrises d'ouvrages et assure la maîtrise d'œuvre des projets académiques en prenant en compte tous les aspects : pédagogiques, décisionnels, de sécurité, techniques et de communication. Il a également en charge l'assistance informatique aux utilisateurs des établissements scolaires et le développement des partenariats avec les collectivités territoriales relevant de son domaine de compétences.</p> <p>Le département « Bureautique et proximité » de la Direction des Systèmes d'Information (DSI) assure l'assistance de premier et deuxième niveau auprès des utilisateurs du système d'information académique. Au sein du Dispositif d'Assistance et de Maintenance Académique (DAMA), le technicien a en charge l'assistance de proximité dans un département de l'académie, du Rectorat, des établissements scolaires sur le périmètre administratif, des circonscriptions, des centres d'information et d'orientation et de la direction des services départementaux de l'éducation nationale.</p> <p>Conception et effectifs du service L'effectif de la D.S.I. est d'environ 60 agents et le département « Bureautique et proximité » compte 23 agents. La D.S.I. comporte 5 départements : Applications, Services en ligne et Décisionnel, Infrastructures, Relation aux usagers et « Bureautique et proximité ».</p> <p>Liaisons hiérarchiques Le titulaire du poste est placé sous l'autorité du responsable de l'équipe DAMA du département d'affectation.</p> <p>Liaisons fonctionnelles Au regard de la nature des fonctions, le titulaire du poste a de fortes relations avec l'ensemble des départements de la DSI, les établissements scolaires de l'académie, les autres rectorats et les collectivités territoriales.</p> <p>Spécificités : L'agent devra fréquemment assurer des déplacements et pourra assumer des contraintes horaires en fonction des pics d'activité.</p>

Missions	<p>Mission principale :</p> <p>Au sein du département Assistance-Maintenance Académique, le technicien est chargé de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurer la maintenance informatique de second niveau des postes de travail des services administratifs des EPLE, des CIO, des circonscriptions IEN, du poste des directeurs d'école et du rectorat. • Administrer et maintenir les serveurs administratifs en établissement. • Assurer, en premier niveau, la maintenance opérationnelle, le traitement des données et de leur exploitation dans le cadre des applications nationales et académiques. • Appliquer la politique de sécurité informatique formalisée par la DSI concernant les règles et l'usage du poste de travail. • Faire appliquer les décisions académiques. • Dialoguer avec les utilisateurs en s'adaptant à leurs attentes, les conseiller et les former sur les outils bureautiques, les informer sur les nouvelles technologies. • Participer à tout projet académique porté par la DSI. • Former, conseiller et assister les utilisateurs. • Assurer l'assistance et l'accompagnement utilisateurs sur les systèmes de visioconférence. • Mettre à profit ses connaissances techniques pour améliorer les processus d'assistance. • S'interfacer avec les collectivités territoriales et les autres académies sur le domaine de l'assistance.
Aptitudes particulières souhaitées	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance d'un outil Helpdesk permettant de prendre en charge les demandes des agents. • Système d'exploitation (connaissance générale) • Architecture des équipements locaux (connaissance générale) • Architecture et l'environnement technique du système d'information • Diagnostic et résolution de problèmes • 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) • Connaissance des structures de l'Education Nationale (Etablissements scolaires, les écoles, Rectorat et les DSDEN) appréciées.
Savoir-faire et savoir être	<p>Savoir faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Savoir travailler en équipe et rendre compte • Savoir appliquer des procédures et rendre compte • Savoir rédiger • Savoir s'organiser • Avoir des connaissances dans le domaine ITIL <p>Savoir être :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Savoir s'adapter • Savoir communiquer • Savoir s'exprimer oralement • Avoir le sens des relations humaines
Contact	<p>DSI du rectorat de Poitiers – Benoit DUPONT dsi@ac-poitiers.fr tel secrétariat : 05 16 52 66 03 Rectorat de Poitiers, 22 rue Guillaume VII le troubadour CS 40625 86022 Poitiers Cedex</p>