

## Fiche du poste

### Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information Bureau « Ingénierie du poste de travail »

<u>Intitulé de l'emploi :</u>	<a href="https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/la_bap/?refine.referens_bap_id=E">https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/la_bap/?refine.referens_bap_id=E</a>
<u>Emploi-type de rattachement (REME) :</u>	<u>E4X41 - Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information</u>
<u>Intitulé de l'emploi :</u>	Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information - bureau « Ingénierie du poste de travail » Catégorie : B Corps : TCH
<u>Académie</u>	Académie de Normandie
<u>Implantation géographique :</u>	DSI de l'académie de Normandie, 168, rue Caponière, B.P. 46184,14061 Caen Cedex  L'activité s'exerce au sein de la DSI de l'académie de Normandie organisée en bi-site (Caen et Rouen) et plus particulièrement sous l'autorité du chef du bureau « Ingénierie du poste de travail » et du chef du service Production et Opérations .
<u>Environnement de l'emploi :</u>	La direction des systèmes d'information (DSI) est rattachée au secrétaire général d'académie. Maître d'œuvre pour l'informatique de gestion, et co-maître d'œuvre pour l'informatique pédagogique, la DSI garantit l'adéquation et la pérennité des outils mis à disposition des utilisateurs, ainsi que la sécurité des applications et des données. Elle participe, en lien étroit avec la délégation régionale académique au numérique éducatif, au déploiement du numérique dans les écoles, les établissements et les services académiques, en bonne intelligence avec les interlocuteurs académiques et les collectivités territoriales. Elle collecte toutes les demandes numériques des services « métiers » et assiste les maîtrises d'ouvrage dans l'expression et le suivi 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.
<u>Description de la fonction :</u>	Il/elle assure l'installation, garantit le fonctionnement et la disponibilité des équipements informatiques et/ou téléphoniques (matériels – logiciels) ainsi que l'assistance aux utilisateurs et la résolution des incidents.
<u>Activités principales :</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion du parc informatique de l'ensemble des services académiques</li> <li>- Gestion du parc informatique des élèves en situation d'Handicap</li> <li>- Administration des serveurs et postes de travail des réseaux administratifs des établissements scolaires du second degré public en relation avec les collectivités territoriales</li> <li>- Gestion de la solution de téléphonie sur IP pour l'ensemble de l'académie en relation avec les équipes du service production et opérations.</li> <li>- Administration des postes de travail des utilisateurs, de la téléphonie, des serveurs bureautiques ainsi que leur déploiement et leur support dans les services académiques</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Déplacement ponctuel à prévoir au sein de l'académie de Normandie pour une assistance de proximité, pour renforcer les équipes ou pour accompagner les services en cas de restructuration informatique.</li> <li>- Accompagner les utilisateurs dans l'usage des outils numériques (impression, visioconférence et webconférence, projection de document, webrtc...)</li> <li>- Harmonisation des pratiques et des outils sur la Normandie</li> <li>- Sécurisation des postes de travail</li> <li>- Participer à rendre les utilisateurs le plus autonome possible</li> <li>- Assistance niveau 2</li> </ul>
<p><u>Conditions particulières d'exercice :</u></p>	<p>Groupe RIFSEEP : 2  Encadrement : NON  Nb agents encadrés par catégorie : ...A - ...B - ...C  Conduite de projet : NON  Signature et application de la « Charte des administrateurs informatiques de l'académie de Normandie »  Contraintes d'horaires en fonction des pics d'activité  Possibilité d'astreintes sur la base du volontariat ou de contraintes de continuité de service</p>
<p><u>Connaissances et compétences :</u></p>	<p><b>CONNAISSANCES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Système d'exploitation (connaissance générale)</li> <li>• Architecture des équipements locaux (connaissance générale)</li> <li>• Architecture et l'environnement technique du système d'information</li> <li>• Diagnostic et résolution de problèmes</li> <li>• Langages de programmation (notion de base)</li> <li>• Sécurité des systèmes d'information</li> <li>• Systèmes de gestion de base de données (notion de base)</li> <li>• Environnement et réseaux professionnels</li> <li>• Anglais technique (connaissance générale)</li> </ul> <p><b>COMPETENCES OPERATIONNELLES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir un diagnostic</li> <li>• Rédiger et mettre à jour la documentation fonctionnelle et technique</li> <li>• Savoir gérer les aléas</li> <li>• Gérer la sécurité de l'information</li> <li>• Utiliser les outils et/ou des techniques de gestion de parc informatique</li> <li>• Appliquer les techniques d'installation et de maintenance des équipements</li> <li>• Conduire un entretien d'assistance par téléphone (maîtrise)</li> <li>• Appliquer les normes, procédures et règles</li> <li>• Savoir planifier et respecter des délais</li> <li>• Travailler en équipe</li> <li>• Communiquer et faire preuve de pédagogie</li> </ul> <p><b>COMPETENCES COMPORTEMENTALES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réactivité</li> <li>• Rigueur / Fiabilité</li> <li>• Sens de l'initiative</li> </ul>