

Fiche du poste

Opérateur-trice d'exploitation et de maintenance informatique Bureau « Ingénierie du poste de travail »

<u>Intitulé de l'emploi :</u>	https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/la_bap/?refine.referens_bap_id=E_
<u>Emploi-type de rattachement (REME) :</u>	E5XP2 - Opérateur-trice d'exploitation et de maintenance informatique
<u>Intitulé de l'emploi :</u>	Opérateur-trice d'exploitation et de maintenance informatique - bureau « Ingénierie du poste de travail » Catégorie : C Corps : Opérateur
<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 et l'assistance matérielle ou logicielle auprès des utilisateurs
<u>Activités principales :</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion du parc informatique de l'ensemble des services académiques - Gestion du parc informatique des élèves en situation d'Handicap - Gestion de la solution de téléphonie sur IP pour l'ensemble de l'académie en relation avec les équipes du service production et opérations. - Administration des postes de travail des utilisateurs, de la téléphonie, des serveurs bureautiques ainsi que leur déploiement et leur support dans les services académiques - 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. - Accompagner les utilisateurs dans l'usage des outils numériques (impression, visioconférence et webconférence, projection de document, webrtc...) - Sécurisation des postes de travail - Participer à rendre les utilisateurs le plus autonome possible - Assistance niveau 2

<p><u>Conditions particulières d'exercice :</u></p>	<p>Groupe RIFSEEP : 1-2</p> <p>Encadrement : NON</p> <p>Nb agents encadrés par catégorie : ...A - ...B - ...C</p> <p>Conduite de projet : NON</p> <p>Signature et application de la « Charte des administrateurs informatiques de l'académie de Normandie »</p> <p>Contraintes d'horaires en fonction des pics d'activité</p> <p>Possibilité d'astreintes sur la base du volontariat ou de contraintes de continuité de service</p>
<p><u>Connaissances et compétences :</u></p>	<p>CONNAISSANCES :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⌚ Architecture des équipements locaux (connaissance générale) ⌚ Architecture et l'environnement technique du système d'information ⌚ Diagnostic et résolution de problèmes (connaissance générale) ⌚ Techniques d'installation et de maintenance des matériels et logiciels ⌚ Environnement et réseaux professionnels ⌚ Anglais technique (connaissance générale) <p>COMPETENCES OPERATIONNELLES :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⌚ Diagnostiquer l'origine d'une panne ⌚ Appliquer les procédures et techniques de Service Après-vente ⌚ Utiliser les outils et/ou des techniques de gestion de parc informatique (application) ⌚ Utiliser un service d'assistance ⌚ Travailler en équipe ⌚ Communiquer et faire preuve de pédagogie <p>COMPETENCES COMPORTEMENTALES :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⌚ Réactivité ⌚ Rigueur / Fiabilité ⌚ Sens de l'initiative