



ACADÉMIE D'ORLÉANS-TOURS

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Rectorat de l'académie d'Orléans-Tours
Division des systèmes d'information
21, rue Saint-Etienne
45043 ORLEANS cedex 1
ce.dsi@ac-orleans-tours.fr

Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information

Catégorie / Corps

B / ITRF / Technicien

Externe

Cadre statutaire

Décret n°85-1534 du 31 décembre 1985
modifié fixant les dispositions statutaires
applicables aux ingénieurs et aux personnels
techniques et administratifs de recherche et
de formation du ministère de l'éducation
nationale

Descriptif de l'emploi

RIME

Domaine fonctionnel : Numérique et
systèmes d'information et de
communication

REFERENS

Branche d'activité professionnelle :
BAP E : Informatique, Statistique et Calcul
Scientifique
Famille professionnelle : Ingénierie des
systèmes d'information

Emploi-type : E4X41 - Technicien-ne
d'exploitation, d'assistance et de traitement
de l'information

Affectation

- **Rectorat de l'Académie d'Orléans-Tours**
Direction des Systèmes d'Information
DSI Académique
- Localisation du poste : **Orléans**
- Support : NA00065583

Missions

- Installation des équipements nécessaires aux missions de l'académie.
- Assistance informatique de niveau 1 et 2 aux utilisateurs des services déconcentrés de l'académie et des établissements scolaires du 2nd degré.
- Préparation et maintien en conditions opérationnelles des équipements informatiques des services déconcentrés.
- S'investir dans de la veille technologie sur les matériels liés à la bureautique et aux appareils de projection tels les écrans d'accueil, les télévisions, les vidéos-projecteurs ...

Activités principales

- Assurer la mise en œuvre des équipements informatiques de l'académie
- Assister les utilisateurs
- Traiter les demandes d'assistance ou de service au travers de l'application dédiée
- Qualifier la demande, évaluer l'urgence, établir un premier diagnostic et rendre compte des incidents, anomalies et solutions mises en œuvre dans l'outil d'assistance
- Apprendre et comprendre le fonctionnement des applications Education Nationale mises en œuvre dans l'académie, d'un point de vue fonctionnel et technique afin d'apporter un premier niveau de réponse aux utilisateurs
- Suivre les processus et les procédures établis pour l'assistance
- Participer à la réalisation de nouvelles procédures d'assistance
- Participer aux réunions d'équipe et être force de proposition
- Installation initiale et mise à jour des équipements (PC, logiciels, infrastructures)
- Préparer les postes de travail en atelier, les déployer devant utilisateur et faire les transferts de données
- Gérer les informations sur l'état du parc informatique
- Accompagner l'utilisateur lors du déploiement de nouveau matériel
- Participer à la formation des utilisateurs aux nouveaux environnements de travail

Environnement professionnel

Ce poste est rattaché à la Direction des Systèmes d'informations – DSI académique

Il est sous l'autorité des responsables du pôle « Poste de travail – Bureautique, assistance utilisateurs » et sous la responsabilité de la DSI adjointe

Conditions particulières d'exercice

- Etre opérationnel sur site dès 8h pour la mise en œuvre des équipements de réunion – selon le calendrier de l'équipe.
- Être joignable pendant les heures ouvrables sur le téléphone professionnel fourni
- Variabilité éventuelle des horaires de travail selon les calendriers de gestion
- Permis B – Déplacements possibles

Compétences et connaissances requises

- Travailler en équipe
- Disponibilité, adaptabilité, réactivité
- Etre à l'écoute des utilisateurs
- Avoir de bonnes compétences relationnelles
- Gérer les situations d'urgence et le stress associé
- Comprendre et respecter les processus d'assistance en vigueur dans le service
- Appliquer les règles de sécurités informatiques en vigueur dans la PSSI de l'Etat
- Savoir contrôler et diagnostiquer le bon fonctionnement des applications
- Utiliser au quotidien les outils de l'académie

- Communiquer et faire preuve de pédagogie
- Faire preuve de courtoisie et d'une attitude professionnelle envers les autorités et usagers de l'institution
- Aisance à l'oral et au téléphone
- Bonne qualité rédactionnelle
- Capacité à vulgariser des contenus techniques
- S'adapter au changement de technologie des outils
- Faire preuve de discrétion et respecter les règles de confidentialité de l'institution

Contact

Laurent Anglade – Responsable du pôle « Poste de travail »
02 38 79 38 06 laurent.anglade@ac-orleans-tours.fr

Christine LE BERRE – Adjointe au DSI pour les missions académiques
02 38 79 38 22 christine.le-berre@ac-orleans-tours.fr