



# 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](mailto: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 : NA00070453

### 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 2<sup>nd</sup> 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