



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

Interne

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 :
CHATEAUROUX
DSDEN de l'Indre
- Support : NA00064392

Missions

Assurer l'installation, garantir le fonctionnement et la disponibilité des équipements informatiques (matériels – logiciels)
Assistance informatique auprès des utilisateurs en DSDEN et dans les services déconcentrés

Assistance informatique de niveau 0-1 aux utilisateurs en établissement scolaires pour les applications Education Nationale mises en œuvre dans l'académie

<p>Activités principales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes d'assistance ou de service au travers de la plateforme d'assistance ou par courrier électronique. • Assister les utilisateurs de la DSDEN, services déconcentrés et établissements scolaires pour les applications Education Nationale mises en œuvre dans l'académie. • Etablir un premier diagnostic, rendre compte des incidents et anomalies • Utiliser les outils et/ou des techniques de gestion de parc informatique • Comprendre le fonctionnement des applications d'un point de vue fonctionnel et technique • Suivre les processus et les procédures établis pour l'assistance • Participer à la réalisation des procédures d'assistance • Entre force de proposition et d'activité dans les pôles appuis applicatifs académiques • Participer aux réunions d'équipe et être force de proposition
<p>Environnement professionnel</p> <p>Ce poste est rattaché à la Direction des Systèmes d'informations – DSI académique Le périmètre d'intervention porte sur le site de la DSDEN de l'Indre et des sites déconcentrés dans le département. Des interventions dans les établissements scolaires peuvent être nécessaires.</p> <p>Le poste est sous l'autorité de la DSI adjointe et sous l'encadrement direct du responsable de la DSI départementale de l'Indre. La DSI de l'Indre (DSI 36) compte 3 ETP – Equivalent temps plein</p>
<p>Conditions particulières d'exercice</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déplacements éventuels • Permis de conduire B (véhicule léger) • Contraintes horaires en fonction des pics d'activité
<p>Compétences et connaissances requises</p> <ul style="list-style-type: none"> • Savoir être à l'écoute des utilisateurs • Savoir travailler en équipe • Savoir s'adapter au changement de technologie des outils • Savoir contrôler et diagnostiquer le bon fonctionnement des applications • Savoir utiliser des outils de diagnostic et de suivi des demandes d'assistance • Appliquer les règles de sécurité informatique et les consignes d'exploitation • Utiliser au quotidien les outils de télémaintenance, de communication de l'académie • Communiquer et faire preuve de pédagogie • Savoir gérer les situations d'urgence et les problèmes • Savoir gérer le stress • Sens de la confidentialité
<p>Contact</p> <p>Christine LE BERRE – Adjointe au DSI pour les missions académiques 02 38 79 38 22 christine.le-berre@ac-orleans-tours.fr</p>