

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

Fiche de poste

Fonctions : Technicien-ne de proximité
Métier ou emploi type* : E4X41 - Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information (BAPE / T) * REFERENS III : https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/la_bap/?refine.referens_bap_id=E
Fiche descriptive du poste
Catégorie : B
Corps : Technicien de Recherche et de Formation (ITRF)
Affectation
Administrative : Rectorat de Versailles / DSI / Production et Opérations/ Département « Interventions et projets de proximité » Géographique : sur les antennes EMIP (Equipe de Maintenance Informatique de Proximité) : 92 (Nanterre).
Missions
Activités principales : Sous la responsabilité du responsable EMIP (Equipe de Maintenance Informatique de Proximité) du département « Interventions et projets de proximité », le technicien de proximité assure l'assistance informatique de proximité de niveau 2 du parc informatique des clients de la DSI académique qui sont : ○ le Rectorat, ○ les DSDEN (Direction des Services Départementaux de l'Éducation Nationale), ○ les circonscriptions, CIO (Centre d'Information et d'Orientation), ○ les établissements, ○ les écoles ○ et les GRETA (GRoupements d'ETAbissements publics) – organisme de formation d'adultes
Détail de la mission : • Assurer l'assistance matérielle ou logicielle de proximité de niveau 2 auprès des utilisateurs • Etablir des diagnostics, rendre compte des anomalies de fonctionnement et des incidents • Assurer le suivi de son portefeuille de tickets d'incidents ou de demandes de services au travers de l'outil Service Desk de la DSI en respectant les accords de niveau de service de la DSI • Contribuer à la bonne tenue de la gestion de parc des matériels des services académiques • Contribuer au bon fonctionnement des systèmes d'information • Assurer le déploiement et l'installation des matériels : postes de travail, PC portables, téléphones, mobiles, serveurs, équipements actifs. • Contribuer à la rédaction des documents d'exploitation • Sensibiliser les utilisateurs au respect de la charte informatique et aux règles de bonnes pratiques • Garantir en permanence la qualité du service et la satisfaction du client • Sensibiliser les clients aux risques des usages des moyens informatiques
Périmètre d'action et ressources impliquées : En tant qu'administrateur, votre périmètre d'action couvre l'assistance sur le SI du catalogue de services de la DSI avec l'usage des outils d'aide à l'assistance , Prise de main à distance, outil de gestion des incidents et des demandes de service et la base de connaissance associée.

**MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE**

Conditions particulières d'exercice (NBI, régime indemnitaire...) :

Encadrement : NON

Nb agents encadrés par catégorie : pas d'encadrement

Conduite de projet : NON

Signature et application de la « Charte des administrateurs informatiques de l'académie de Versailles »
Contraintes de mobilité sur l'ensemble du territoire de l'académie de Versailles
Contraintes d'horaires en fonction des pics d'activité

Compétences*

Connaissance, savoir :

- Connaissance bureautique en environnement Windows
- Connaissance des standards et techniques en terme de sécurité (réseau, RVP, certificats, pare-feu, proxy, paramétrage des systèmes d'exploitation et des WLAN, de switches).
- Connaissance des services réseaux (Samba, DNS, DHCP,...).
- Connaissance des protocoles TCP/IP, routage, sécurité.
- Connaissance des systèmes d'exploitation serveurs Linux et Windows (Installation et Administration)
- Connaissance des concepts et techniques de la téléphonie sur IP
- Connaissance des technologies de virtualisation de serveurs
- Sensibilisation ITIL

Savoir-faire :

- Utiliser des outils de diagnostic
- Utiliser des outils de déploiement automatisé
- Langages de scripting (notion de base)
- Appliquer les règles de sécurité informatique et les consignes d'exploitation
- Conduire un entretien d'assistance par téléphone
- Utiliser les outils de support à distance
- Respecter les procédures
- Savoir rédiger des documents de synthèses, procédures, fiches d'intervention, bilans, rapports d'incidents.
- Dialoguer avec les utilisateurs en s'adaptant à leurs attentes
- S'adapter aux évolutions technologiques
- Savoir gérer les priorités et pouvoir intervenir rapidement et efficacement dans des situations imprévues et urgentes

Permis B exigé – mobilité requise pour différentes missions – véhicule de service mis à disposition

Savoir être :

- Apte au travail en équipe et en réseau
- Capacités relationnelles
- Capacité à rendre compte
- Rigueur
- Organisation du travail
- Esprit d'initiative
- Capacité d'écoute et de dialogue
- Qualités rédactionnelles

* Conformément à l'annexe de l'arrêté du 18 mars 2013 (NOR :MENH1305559A)