



FICHE DE POSTE :

Intitulé du poste : Technicien assistance et support

EMPLOI-TYPE : Technicien d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information

I. Description du poste

- Fonction à assurer : Installation et maintien en conditions opérationnelles du parc informatique et des serveurs. Assistance auprès des utilisateurs et des établissements.
- Grade(s) souhaité(s) : Technicien
- Statut du poste : Vacant
- Nature du poste : Titulaire ou contractuel
- Nombre de personnes encadrées :
- Conduite de projets : non

II. Régime indemnitaire :

- NBI : NON
- Poste logé : NON

III. Implantation géographique :

- Localisation du poste : Académie d'Aix-Marseille (Départements 13,84,04,05)
- Lieu d'affectation : Rectorat d'Aix-Marseille
- Service d'affectation : Direction Inter Académique des Systèmes d'Information (DIASI)

IV. Environnement de l'emploi :

Le poste est situé dans le département de l'accompagnement de proximité qui prend en charge les activités de « front office » au profit des services administratifs des DSDEN, des IEN, des CIO et des établissements scolaires de l'académie. Le département est composé d'équipes réparties géographiquement sur les 4 départements de l'académie.

Au niveau des établissements scolaires les agents assurent l'assistance des personnels administratifs (Chefs d'établissement, adjoints, gestionnaires et secrétariat) pour l'utilisation des outils de communication institutionnels et pour la mise à disposition des applications nationales.

Au niveau des services administratifs des DSDEN, le département assure la gestion et le maintien en conditions opérationnelles du parc informatique. Il assure le fonctionnement de l'infrastructure technique des sites principaux, et des 40 sites distants. Il prend en charge la téléphonie mobile et la téléphonie fixe.

Le département assure enfin l'assistance utilisateur concernant les outils métiers (scolarité du premier degré, scolarité second degré et gestion RH en établissement)

V. Description de la fonction :

Mission principale, raison d'être ou finalité du poste :

Au sein d'une des équipes de proximité, le technicien exercera les activités suivantes :

- Déploiement de postes de travail
- Migration utilisateurs
- Installation et configurations de clients de messagerie
- Installation des applications métiers
- Suivi et dépannage des sauvegardes des serveurs
- Assistance à l'utilisation des outils collaboratifs
- Assistance sur les applications métier
- Paramétrage des clients VPN
- Attribution de clés OTP logicielles et physiques
- Déploiement des outils de téléphonie
- Paramétrage de la téléphonie mobile
- Diagnostic, prévention et réparation des pannes et des dysfonctionnements des postes de travail.
- Production de documentation technique
- Veille technologie régulière

VI. Compétences professionnelles nécessaires et qualités souhaitées :

Techniques : (parmi les suivantes)

- Connaissance approfondie des environnements Windows et Linux
- Connaissance des outils bureautiques
- Installation de pilotes ou de nouveaux périphériques
- Connaissance des outils de sauvegarde (Windows Backup, Veam, Bareos)
- Connaissance des outils de virtualisation (VmWare ou Hyper-V)
- Connaissance du référentiel ITIL
- L'anglais technique est souhaité.

Humaines :

- Aptitude au travail en équipe
- Sens de l'organisation
- Sens de l'initiative
- Rigueur, autonomie et réactivité
- Capacité rédactionnelle pour la production de documentation technique
- Aptitude au dialogue et à l'écoute

VI. Contraintes particulières :

Permis B indispensable (déplacements à prévoir sur les sites distants et sur les établissements)