

Fiche de poste

Concours Externe 2022

**Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement
de l'information (E4X41)**
Pôle Rectorat de Nice / Domaine Bureautique

Métier ou emploi type* : Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information

BAP E : Informatique, Statistique et Calcul Scientifique

Niveau d'emploi : Technicien-ne

* REFERENS III Octobre 2016

Fiche descriptive du poste

Placé sous l'autorité directe de la direction interacadémique des systèmes d'information, le département prend en charge les activités de « front office », en relation directe avec les utilisateurs du système d'information des services administratifs et des établissements scolaires.

Il reçoit et traite les demandes d'intervention provenant des utilisateurs. Si la demande ne peut pas être résolue à ce niveau (niveau 1), elle est escaladée vers les autres départements de la DIASI (niveaux 2). La plupart des demandes d'interventions simples se règlent dans ce département, en agissant parfois directement auprès de l'utilisateur.

Ces équipes sont en contact direct avec les utilisateurs présents dans les services administratifs et dans les établissements scolaires. Les interventions directes dans les services administratifs concernent l'accompagnement bureautique de proximité (fourniture et dépannage de matériel, formations aux outils techniques – téléphonie, visioconférence -).

Le Département Accompagnement de Proximité compose des pôles suivants :

- ✓ Le pôle « SIA Alpin », implanté dans la DSDEN des Alpes de Haute Provence et dans la DSDEN des Hautes Alpes
- ✓ Le pôle « SIA 13 », implanté dans la DSDEN des Bouches du Rhône
- ✓ Les pôles « SIA06 ouest » et « SIA06 est » implantés dans établissements scolaires des Alpes-Maritimes
- ✓ Le pôle « SIA 83 » implanté dans la DSDEN du Var
- ✓ Le pôle « SIA 84 » implanté dans la DSDEN du Vaucluse
- ✓ Le pôle « Rectorat Aix-Marseille » implanté au rectorat d'Aix-Marseille
- ✓ **Le pôle « Rectorat Nice » implanté au rectorat de Nice**

Sous la responsabilité du **responsable du pôle « Rectorat de Nice »**, Le(la) technicien(ne) recruté(e) exercera son activité dans le Département Accompagnement de Proximité. Il(elle) sera chargé(e) d'intervenir auprès des utilisateurs du Rectorat de Nice et de la DSDEN des Alpes Maritimes.

Affectation

Rectorat de Nice
Département des systèmes d'informations (DSI) - Domaine bureautique
53, avenue Cap de Croix 06181 Nice Cedex.

Conditions particulières d'exercice

- Plages horaires variables en fonction des besoins de service

Activités principales

Activités générales – Technicien d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information

- Prendre en charge l'installation initiale et la mise à jour des équipements (matériels, composants logiciels d'infrastructure)
- Contrôler et pratiquer des audits de configuration des postes,
- Contrôler le bon fonctionnement des applications du domaine et remonter les demandes d'évolution
- Assister et conseiller les utilisateurs (résolution ou remontée des incidents)
- Participer aux actions de formation et d'accompagnement des utilisateurs
- Rédiger des comptes rendu d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures
- Gérer les informations sur l'état du parc (matériels, logiciels, licences)
- Assister techniquement les demandes de visioconférences

Connaissances

Connaissances principales :

- Diagnostic et résolution d'incidents ;
- Système d'exploitation ;
- Téléphonie IP ;
- Architecture des équipements locaux (connaissance générale) ;
- Langages de programmation (notion de base) ;
- Sécurité des systèmes d'information (notion de base) ;
- Fonctionnement de l'éducation nationale (connaissances générales) ;

Compétences supplémentaires appréciées :

- Usage d'un outil de gestions des demandes ou d'incidents,
- Connaissance du référentiel de bonnes pratiques ITIL.,

Savoir-faire :

- Appliquer les techniques d'installation et de maintenance des équipements ;
- Appliquer les normes, procédures et règles ;
- Conduire un entretien d'assistance par téléphone ;
- Rédiger et mettre à jour la documentation fonctionnelle et technique ;
- Travailler en équipe ;
- Pratiquer une veille technologique ;

Savoir être :

- Rigueur et efficacité ;
- Sens de l'organisation ;
- Autonomie, discernement et sens des initiatives dans l'exercice de ses attributions ;
- Capacité d'adaptation ;
- Capacité à travailler en équipe ;
- Capacité à partager l'information, à transférer les connaissances et à rendre compte ;
- Dynamisme et capacité à réagir ;

Vos contacts RH :

- Pierre Colonna d'Istria, Directeur Inter académique Adjoint des Systèmes d'Information

☎ 0493537185

✉ pierre.colonna-d-istria@ac-nice.fr

- Sabine BARELLI, Adjointe au Chef du Département de l'Accompagnement de Proximité

☎ 0494095547

✉ sabine.barelli@ac-nice.fr

- Florent RAMEAU, Responsable bureautique

☎ 0483537262

✉ florent.rameau@ac-nice.fr