



ACADÉMIE DE REIMS

*Liberté
Égalité
Fraternité*

FICHE DE POSTE

Agent du réseau d'assistance informatique académique

Poste à pourvoir le 02/09/2024

I - Description du poste

Catégorie : B – Technicien de recherche et de formation ITRF – BAP E (informatique, statistique et calcul scientifique)

Titulaire – contractuel accepté

Quotité de travail : 100 %

Localisation : Rectorat de l'académie de Reims

Positionnement du poste dans l'organisation : DSIGE – Directeur des Systèmes d'Information => responsable du département RU Relation Usager

Rémunération : Contractuel : 2360€ - Titulaire : IFSE de 790€

II – Mission

Fonction

L'agent du département Relation Usager est un informaticien qui, au niveau de l'académie, assure la mise en œuvre du schéma directeur national, inter-académique et académique.

Activités principales

- Assistance aux utilisateurs des services numériques déployés par la DSI ;
- Assistance aux utilisateurs des applications locales, académiques et nationales ;
- Collecte des demandes d'assistances, diagnostic et aiguillage ou escalade des demandes ;
- Assistance sur l'utilisation de la messagerie académique ;
- Formation des utilisateurs sur les applications académiques et nationales ;
- Information sur la politique de sécurité et mise en œuvre des normes standards académiques ;
- Gestion du parc informatique administratif des EPLE publics ;
- Rédaction d'article sur le Wiki du département Relation Usager pour la mutualisation des procédures.

III – Environnement professionnel

Liens internes

- Les établissements publics locaux d'enseignement,
- Les établissements d'enseignement privé du second degré,
- Les services départementaux de l'Éducation nationale (DSDEN, Circonscriptions, CMS),
- Les centres d'information et d'orientation (CIO),
- Les écoles primaires publiques et privées,
- Les informaticiens de la DSI, les personnels de l'académie et des sites de diffusion nationaux.

Partenaires externes

- Personnel des Collectivités territoriales et sociétés de service.

Moyens / Ressources

- Bureau en service académique,
- Véhicule de service pour les déplacements sur site,
- Centre de service pour le traitement des demandes académiques,
- Outil de prise en main à distance (Poste informatique et serveur),
- Messagerie instantanée,
- Matériel informatique : ordinateur et téléphone, clé OTP avec accès VPN,
- Salle de formation.

Contraintes particulières de travail

- Plages horaires fixes 9h00 à 11h30 et 14h00 à 16h30 sauf prise en charge des créneaux de début et fin de journée. (Début 8h00 et fin 18h00 hors périodes de vacances scolaires).
- Plusieurs créneaux horaires de permanence devront être pris en charge tout au long de l'année.
- En cas de nécessité de services, examens notamment, il sera demandé de réaliser des astreintes.

IV – Compétences attendues

Connaissances

- Connaissance du métier du Service Desk (plate-forme d'appel),
- Systèmes d'exploitation : Windows et Windows Serveur (maîtrise), Linux, Android et IOS (connaissance),
- Connaissance des standards et techniques de sécurité (Certificats, pare-feu, proxy, paramètres des systèmes d'exploitation, VLAN, etc),
- Suite office, logiciels bureautiques (connaissance),
- Architecture réseau local et système (connaissance),
- Maîtrise Windows Active Directory,
- Maîtrise des outils de mobilité (Smartphone, tablette, outils collaboratifs, etc),

- Téléphonie sur IP,
- Sensibilisation ITIL.

Savoir-faire

- Connaissances techniques : outils de messagerie, Internet, Office,
- Architecture réseau local et système,
- Connaissances fonctionnelles : sur les applications de gestion ou financières,
- Connaissance des outils de télémaintenance.

Savoir-être :

- Capacité à rendre compte,
- Rigueur, organisation du travail,
- Loyauté, disponibilité,
- Capacité à travailler en équipe.

V – Contact

Secrétariat DSI :

- tél : 03.26.05.69.84
- mél : ce.dsi@ac-reims.fr

Dossier de candidature

Le dossier de candidature, constitué :

- d'un curriculum-vitae détaillé,
- d'une lettre de motivation,
- de la copie des deux derniers comptes rendus d'entretien professionnel,
- de la copie des diplômes ou habilitations obtenus

sera adressé avant le 31 mai 2024 par mél, aux adresses suivantes :

ce.dsi@ac-reims.fr et recrutement@ac-reims.fr