

CONCOURS			
Nature :	Interne	Corps :	Ingénieur d'études
BAP :	E	Emploi-type :	Responsable assistance support de proximité
Année :	2017		E2A42

AFFECTATION			
Etablissement :	Rectorat de Lyon	Service :	Direction des systèmes d'information

CONTEXTE ET DESCRIPTION DU POSTE

La DSI du rectorat comprend 70 collaborateurs répartis entre 4 départements : Infrastructures et réseaux, Systèmes d'information nationaux et applicatifs locaux, Assistance aux utilisateurs, Développement local et relation métier.

Le recrutement vise à pourvoir un poste d'ingénieur d'études au sein du département assistance.

Missions du poste :

L'ingénieur d'études recruté prendra la responsabilité d'une équipe mobile de 9 techniciens dite « RAIP » (Réseau d'Assistance Informatique de Proximité), dont la vocation est d'intervenir directement auprès des établissements scolaires pour des prestations d'audit, d'assistance, ou de conseil. Cette équipe, hébergée hors rectorat (dans un collège à Tassin), intervient à la demande en niveau 2 sur tout le territoire de l'académie, sur des domaines aussi variés que :

- Matériels ou systèmes d'exploitation.
- Réseaux et infrastructure d'établissements.
- Internet, messagerie, ENT.
- Audit ou conseil.
- Applications métiers.

Activités essentielles :

L'ingénieur d'études responsable du RAIP aura pour mission d'assumer les tâches suivantes :

- Encadrer et piloter l'équipe chargée de l'assistance de proximité.
- Coordonner l'activité des techniciens : définition des procédures, ressources, plannings, besoins en formation.
- Prévoir et organiser les interventions, assurer l'information des utilisateurs, documenter.
- Suivre l'activité, anticiper les changements et leurs impacts métier sur le SI.
- Assurer la gestion du parc informatique.
- Sensibiliser les utilisateurs au respect des règles de bonnes pratiques.
- Participer avec le RSSI académique à des actions ou audits concernant la sécurité du système d'informations.
- Analyser la qualité des services rendus aux utilisateurs; mettre en place des indicateurs de suivi.

Compétences requises :

Techniques

- Connaissance du SI des établissements, des infrastructures système et réseau.
- Architecture du poste de travail, configurations usuelles, usage des outils de diagnostic.
- Conduire un entretien d'assistance, écouter et questionner. Méthodes et outils de la qualité.
- Savoir planifier, faire respecter des procédures et des délais.
- Savoir identifier des incidents/dysfonctionnements, proposer des évolutions, optimiser les performances

Transversales

- Aptitudes à travailler en équipe, sens du relationnel et du service.
- Facultés d'adaptation et sens de l'initiative : savoir comprendre les situations, gérer les urgences.
- Pédagogie, capacité à accompagner les utilisateurs.
- Savoir réaliser des synthèses / évaluations / bilans.

CONTACT			
Nom :	Dominique CRETIN (DSI)	Mel :	dsi@ac-lyon.fr
		Téléphone :	04.72.80.60.29