



ACADÉMIE DE CRÉTEIL

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Intitulé du poste :

- **Catégorie : A**
- **Référence REME : Assistant ingénieur**
- **Domaine fonctionnel : Gestionnaire d'infrastructures / assistance support (E3B42)**
- **Groupe RIFSEEP : 2**
- **Quotité de travail : 100 %**
- **Localisation administrative : Rectorat de Créteil**
- **Implantation géographique : 4 rue Georges Enesco 94000 Créteil – [Metro Créteil L'Echat Ligne 8](#)**

Environnement professionnel

Au sein de la Région académique d'Ile de France (constituée des 3 académies de Paris, Créteil et Versailles), l'académie de Créteil est composée de 3 départements très différents dans leur configuration sociale, économique et territoriale : la Seine et Marne (77) très étendue et à dominante rurale, la Seine Saint Denis (93) fortement urbanisée et en croissance démographique très forte, et le Val de Marne (94) également marqué par une densité urbaine importante.

Deuxième académie de France par son importance, près d'un million d'élèves, apprentis et étudiants y sont scolarisés dans plus de 2 600 écoles et près de 650 établissements scolaires du second degré. 85 000 étudiants sont accueillis dans 4 universités, 9 IUT, 1 ESPE, 4 ENS et écoles d'ingénieur. L'académie de Créteil gère plus de 82 000 agents (dont 800 au rectorat) et dispose d'un budget de 4,7 milliards d'euros.

Soucieuse de répondre aux besoins des élèves, l'académie de Créteil a fait des ressources humaines un enjeu stratégique pour valoriser ses personnels. Repérer les ambitions, les aptitudes et les compétences pour favoriser les carrières est l'objectif affiché dans le projet académique. L'accompagnement des personnels, en termes de formation, et de suivi qualitatif permet à chacun de se projeter sur des carrières variées et adaptées aux attentes de chacun.

Au sein du rectorat, la Direction des Systèmes d'Information de l'académie, en plus de développer et maintenir les infrastructures nécessaires à l'exploitation du système d'information académique, est engagée dans une évolution devant prendre en compte les enjeux et défis du présent que suscitent les attentes sur le numérique mais doit également se projeter dans l'avenir et concevoir le rectorat du XXIème siècle où les technologies, et les infrastructures qui les supportent, permettront aux fonctionnaires et aux usagers de bénéficier des outils d'un service public du numérique.

Organisée en 3 départements et 11 services, la DSI de l'académie compte près de 115 agents. Elle exploite et maintient une infrastructure constituée de près de 400 serveurs majoritairement virtualisés et de plus de 200 équipements réseau permettant l'hébergement de 220 applications et services numériques à destination de 82 000 agents et plus d'un million d'élèves, étudiants et apprentis de l'académie.



ACADÉMIE DE CRÉTEIL

Liberté
Égalité
Fraternité

Le service « Assistance et Intervention de Proximité » (SAIP) est placé(e) sous la responsabilité du chef du département de la Relation aux Usagers et Partenaires (DRUP) qui englobe 2 autres services (Service « Plateforme d'Assistance et de Services » (PASS) et Service « Diffusion du Savoir et de l'Information Numériques » (DIFFUSION)).

Description du poste

Sous l'autorité du chef de service d'assistance et d'interventions de proximité, l'agent recruté délivre un service d'assistance de proximité pour le compte des clients de la DSI suivants:

- les EPLE (périmètre administratif)
- les inspections de circonscriptions
- les centres d'information et d'orientation

En outre, il sera responsabilisé sur des missions pour lesquelles des compétences spécifiques sont attendues et sera positionné comme référent sur un ou plusieurs domaines définies par sa hiérarchie.

Missions/Activités principales:

- Assurer le suivi de son portefeuille de tickets d'incidents au travers de l'outil helpdesk de la DSI
- Assurer l'assistance de proximité en appliquant la méthodologie et les procédures du service
- Déployer les éléments d'infrastructures (serveurs, onduleurs, sauvegardes)
- Déployer les équipements bureautiques au profit des clients cibles
- Accompagner des utilisateurs
- Réaliser des audits techniques
- Conseiller et accompagner les chefs de structures lors des projets d'évolution et de modernisation du système d'information
- Rédiger des comptes rendus d'intervention et procédures techniques
- Appliquer les bonnes pratiques en matière de SI (référentiels ITIL)
- Assurer une veille technologique

Missions/Activités spécifiques:

- Suivi opérationnel de déploiements d'infrastructures (serveurs, téléphonie fixe, accès internet)
- Gestion des opérations en lien avec les prestataires
- Mise en œuvre des outils de suivi et rédaction de comptes rendus opérationnels
- Production des procédures, guides et référentiels à destination des techniciens du service

D'autres missions pourront être confiées au gré de l'actualité et des nouveaux projets de la DSI.



ACADÉMIE DE CRÉTEIL

Liberté
Égalité
Fraternité

Compétences à mobiliser

Savoirs

- Connaissances solides des technologies sans fil
- Connaissances générales sur les technologies de l'information et de la communication
- Connaissances des protocoles et services réseaux standards (TCP-IP, DHCP, DNS, PROXY, VPN etc..)
- Connaissances générales sur la sécurité des systèmes d'information et de communication
- Connaissances approfondies des environnements techniques déployés dans les différentes structures (EPL, inspections de circonscription, centre d'information et d'orientation)
- Architecture et environnement technique du système d'information
- Méthodes et outils de la qualité (connaissance générale)
- Systèmes d'information académiques (connaissance générale)
- Référentiel des bonnes pratiques

Savoirs faire

- Maîtrise bureautique en environnement Windows
- Maîtrise du déploiement des serveurs EOLE (AMON, HORUS)
- Maîtrise des techniques et outils de déploiement de postes de travail et solutions d'impression
- Maîtrise d'un outil de helpdesk (l'outil EasyVista sera un plus)
- Maîtrise des technologies et outils déployés dans le domaine bureautique
- Appliquer les procédures et bonnes pratiques dans le cadre des interventions de proximité
- Savoir gérer les priorités et les urgences
- Savoir communiquer et faire preuve de pédagogie
- Savoir s'adapter aux évolutions technologiques

Savoirs être

- Rigueur et fiabilité
- Sens de l'organisation
- Capacité à rendre compte
- Capacité à gérer les irritants
- Disponibilité, mobilité
- Confidentialité

Savoirs être

- Autonomie, prise d'initiatives, force de proposition
- Méthode, organisation
- Capacité à rendre compte
- Travail en équipe
- Rigueur / Fiabilité
- Sens du service public

Spécificités du poste :

- Permis B exigé : déplacements réguliers à prévoir dans les départements de l'académie de Créteil
- Engagement sur l'application de la « Charte des administrateurs informatiques de l'académie de Créteil»



ACADÉMIE DE CRÉTEIL

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Relations fonctionnelles

Le technicien de proximité est placé sous l'autorité hiérarchique du Chef du service d'assistance et d'interventions de proximité.

Spécificité du poste

- Permis B exigé : déplacements réguliers à prévoir dans les départements de l'académie de Créteil
- Engagement sur l'application de la « Charte des administrateurs informatiques de l'académie de Créteil»