
 <p>académie Reims</p> <p>RÉGION ACADÉMIQUE GRAND EST</p> <p>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE</p> <p>MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION</p>	 <p>Liberté • Égalité • Fraternité</p> <p>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</p>
<p>AGENT DU RESEAU D'ASSISTANCE INFORMATIQUE ACADEMIQUE</p> <p>Fiche de poste</p>	
<p>Établissement ou Service : Rectorat de Reims - Division des Systèmes d'Information Localisation : Direction des Services Départementaux de l'Éducation Nationale (DSDEN) de Châlons en Champagne</p>	
<p>I - Description du poste</p>	
<p>Quotité de travail : 100 %</p>	<p>BAP : E</p> <p>CORPS : ITRF</p> <p>GRADE : technicien</p>
<p>Positionnement du poste dans l'organisation</p>	<p>Division des systèmes d'information > Département relations à l'utilisateur (DSI 1) 50% Pôle gestion de parc et formation 50% Pôle Assistance</p>
<p>II - Mission du poste</p>	
<p>Fonction :</p> <p>Activités principales</p> <p>Missions spécifiques</p>	<p>L'agent du département relations à l'utilisateur est un informaticien qui, au niveau de l'académie, assure la mise en œuvre du schéma directeur national et du schéma directeur académique.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assistance aux utilisateurs des services numériques déployés par la DSI • Assistance aux utilisateurs des applications locales, académiques et nationales • Collecte des demandes d'assistance, diagnostic et aiguillage ou escalade des demandes • Assistance sur l'utilisation de la messagerie académique • Formation et accompagnement des utilisateurs sur les applications académiques et nationales • Information sur la politique de sécurité et mise en œuvre des normes standard académiques. • Gestion du parc informatique des services académiques (Rectorat et DSDEN) • Gestion du parc informatique administratif des EPLE publics <p><u>Assistance</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conseil et expertise sur les infrastructures réseaux des établissements et des services départementaux de l'éducation nationale. • Accompagnement des expérimentations dans les établissements du second degré et les écoles • Suivi des incidents de sécurité informatique dans les établissements • Maintenance des passerelles de sécurité AMON (parefeux) en établissement • Maintenance des serveurs HORUS en établissement • Assistance sur les applications administratives : financières, comptables, de gestion des élèves et des personnels • Officier de Sécurité de Proximité (remise des clés OTP) <p><u>Gestion de parc</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Réception, installation du matériel, maintenance, diagnostic, compte-rendu des incidents et anomalies de fonctionnement • Gestion du câblage : branchement, modification, entretien, synoptique du réseau, brassage, détection de défaut, paramétrage des VLAN

	<ul style="list-style-type: none"> • Conseil et assistance aux utilisateurs. • Gestion du stock : inventaire, consommables, câbles, matériel de réserve... • Gestion des services Active Directory, serveurs de fichiers et services associés, antivirus, impressions. • Installation et paramétrage des outils de sécurisation des postes utilisateur. • Accompagnement et mise en œuvre des visioconférences • Mise en œuvre et assistance des matériels pédagogiques adaptés (MPA)
--	---

III - Environnement professionnel

Liens internes	<ul style="list-style-type: none"> • Les établissements publics locaux d'enseignement (EPL) • Les établissements d'enseignement privé du second degré. • Les services départementaux de l'Éducation nationale (DSDEN, Circonscriptions d'IEN, Centres Médico-sociaux) • Les centres d'information et d'orientation • Les écoles primaires publiques et privées. • Les informaticiens de la DSI, les personnels des services académiques et des sites de diffusion nationaux
Partenaires externes	Personnel des collectivités territoriales et sociétés de service.
Moyens / ressources	<ul style="list-style-type: none"> • Bureau à la DSDEN de la Marne • Un véhicule de service pour déplacements sur sites des établissements • Centre de service pour le traitement des demandes académiques • Outil de prise en main à distance (postes informatiques et serveurs) • Messagerie instantanée • Matériel informatique portable et de téléphonie • Salle de formation.
Contraintes particulières de travail	<p>Plages horaires fixes 9h00 à 11h30 et 14h00 à 16h30 sauf prise en charge des permanences de début et fin de journée. (Début 8h00 et fin 18h00 hors périodes de vacances scolaires).</p> <p>5 créneaux horaires devront être pris en charge par chaque agent toutes les quatre semaines.</p> <p>En cas de nécessité de service, réalisation d'astreintes.</p>

IV – Compétences attendues

Connaissances ,savoirs	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance du métier du Service Desk (plate-forme de dépôt de tickets) • Systèmes d'exploitation : Windows et Windows Serveur (maîtrise), Linux, Android et IOS (connaissance) • Connaissances techniques : outils de messagerie, Internet, Office • Architecture réseau local et système • Connaissance des outils de télémaintenance • Connaissances fonctionnelles appréciées : sur les applications de gestion administrative ou financière
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité d'évolution et d'adaptation rapide à l'environnement technique • Aptitude à accompagner les utilisateurs
Savoir être	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité à travailler en équipe • Capacité à rendre compte • Rigueur, organisation du travail • Loyauté, disponibilité