

Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information

1. IDENTIFICATION DU POSTE

Branche d'activité professionnelle	BAP E – Informatique, statistique et calcul scientifique
Catégorie - Corps	Catégorie B – Techniciens de recherche et de formation - Classe normale
Emploi type	Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information (Référens E4X41)
Modalité de recrutement	Concours externe – Un poste RIFSEEP : groupe II

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Etablissement	Rectorat de l'académie de Strasbourg – 6 rue de la toussaint - 67975 Strasbourg Cedex 9
Service	Division des systèmes d'information (DSI)
Mission principale du service	La DSI, sous la responsabilité directe du secrétaire général adjoint en charge du pôle, assure la mise en œuvre des projets numériques en cohérence avec les orientations nationales et la politique académique. En ce sens, elle coordonne et soutient le développement de l'informatisation des services académiques (rectorat et 2 directions des services départementaux de l'éducation nationale), des 216 établissements scolaires du 2ème degré et 1500 écoles. La DSI administre les postes de travail, les applications « métiers » (plus de 200), les applications transverses (annuaires, messagerie académique, listes de diffusion, gestion électronique de document, etc...), les applications pédagogiques offertes par le ministère de l'Education Nationale. Elle apporte assistance et conseil à tout le personnel administratif et enseignant de l'académie.
Positionnement	<ul style="list-style-type: none"> Rattaché au département Relations et support (25 personnes) organisé en 4 équipes de 3 à 6 techniciens d'assistance informatique de proximité (RAIP), d'une cellule d'expertise en infrastructures des EPLE et écoles, et du centre de services. <p>Ce département assure : le pilotage de la plateforme externalisée, la gestion du logiciel de helpdesk, l'assistance technique pour les utilisateurs dans les EPLE, écoles et services administratifs distants, la coordination avec les équipes de support des collectivités et partenaires externes, le suivi des incidents (reçus, traités, résolus), l'expertise et la coordination des projets techniques EPLE.</p> <ul style="list-style-type: none"> Encadrement : Non
Localisation du poste	<ul style="list-style-type: none"> Relai d'Assistance Informatique de Proximité (RAIP) de Strasbourg – Lycée le Corbusier – Illkirch Graffenstaden

3. MISSIONS ET ACTIVITES

Missions	<ul style="list-style-type: none"> Le technicien d'assistance informatique de proximité intervient principalement dans les établissements du 2nd degré (lycées, collèges), du 1er degré (écoles) et dans les services administratifs (CIO, IEN) du secteur géographique couvert par le RAIP. Sa mission principale est d'assurer l'installation et le suivi de solutions informatiques (Réseaux, serveurs, postes de travail) ainsi que l'assistance aux utilisateurs : enseignants, chefs d'établissements, directeurs d'école, gestionnaires, secrétaires, ... Dans le cadre du transfert de la maintenance informatique aux collectivités, les missions pourront évoluer à terme, vers de l'exploitation et du traitement de données, ou du développement, ou de la formation et du conseil, ou de l'expertise.
Activités	<ul style="list-style-type: none"> Installation, paramétrage de serveurs de fichiers, pare-feu, proxy internet.

	<ul style="list-style-type: none"> • Installation en réseau, configuration, mise jour, de postes de travail et équipements mobiles individuels, de périphériques. • Mise en service, paramétrage des éléments actifs du réseau des établissements : routeurs, commutateurs, etc. ... • Détection de panne, et dépannage : réseau, postes de travail, logiciels, serveurs et périphériques • Sensibilisation aux bonnes pratiques de sécurité informatique • Rédaction de documentations techniques à destination des collègues techniciens et des utilisateurs • Aide et conseils auprès des utilisateurs • Intervention à distance ou sur site
Contexte de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Déplacements quotidiens dans les établissements et services pour assurer l'assistance sur site. • Travail en relation directe avec les chefs d'établissements, directeurs d'école, représentants et techniciens des collectivités (mairies, Conseil Départemental, Conseil Régional).

4. COMPETENCES LIEES AU POSTE

Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des systèmes d'exploitation : Windows, Linux, Android, IOS • Connaissance des systèmes d'exploitation serveur : Windows server, Linux (installation, administration) • Connaissance des standards et techniques en termes de sécurité (réseau, RVP, certificats, pare-feu, proxy, paramétrage des systèmes d'exploitation et des VLAN) • Compétences réseau : câblage, éléments actifs, protocole TCP/IP, routage, sécurité • Connaissance des principaux logiciels et utilitaires bureautiques (Microsoft Office, Open Office), antivirus et navigateurs Internet • Connaissances des services réseau (Samba, DNS, DHCP, ...) • Connaissances des solutions de déploiement de postes, réalisations d'images • Connaissances générales des règles de sécurité en informatique et protection des données personnelles
Compétences opérationnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser l'outil de gestion du centre de services • Savoir définir les priorités dans le traitement des incidents et gérer les situations d'urgence • Savoir appliquer les consignes d'exploitation • Savoir travailler en équipe • Capacité à rendre compte et à s'organiser
Qualités et aptitudes attendues	<ul style="list-style-type: none"> • Diplomatie, sens des relations humaines • Capacité d'autonomie et esprit d'initiative. • Capacité d'adaptation aux situations • Savoir être à l'écoute des utilisateurs • Capacité à se remettre en question pour évoluer vers de nouvelles missions • Curiosité et capacité d'apprentissage