



**ACADÉMIE
DE MONTPELLIER**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Technicien support utilisateurs

Corps : technicien

Catégorie : B - EXTERNE

Emploi type : BAP E / E4X41 – Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information

Etablissement : Rectorat de l'académie de Montpellier

Lieu d'exercice : DS2I, 58, Avenue Marie de Montpellier, 34000 Montpellier

Position dans la structure : Direction des Systèmes d'Information et de l'Innovation (DS2I), Bureau du Suivi des Systèmes d'Information (BSSI), Pôle d'assistance académique (PAIA)

Contexte

La DS2I a pour missions de participer à la définition de la politique des systèmes d'information et à sa mise en œuvre dans tous les domaines traités par le rectorat, et plus particulièrement :

- de faire l'aide à maîtrise d'ouvrage pour les épauler dans la définition de leurs besoins et à la mise en œuvre des solutions,
- de participer aux projets de développement du numérique éducatif dans l'académie,
- de proposer et gérer des outils d'aide au pilotage et de communication,
- d'assurer l'assistance aux utilisateurs (y compris les EPLE et les écoles),
- d'héberger des applications locales ou nationales (environ 200) et de les maintenir en conditions opérationnelles,
- de gérer les parcs applicatifs du rectorat, des DSDEN, des IEN et des CIO d'états.

Elle est composée de 3 bureaux :

- le Bureau du Suivi des Systèmes d'information (BSSI),
- le Bureau des Infrastructures et de l'Hébergement d'Applications (BIHA),
- le Bureau des missions nationales (BDMN).

Le BSSI est lui-même composé de 4 pôles :

- le pôle d'administration des SIRH
- le pôle d'administration des SI Scolarité, Examens, Financiers et ENT
- le pôle d'assistance académique (PAIA)
- le pôle de développement académique (WeDev)

Missions

Au sein de la DS2I, le BSSI assure l'administration applicative des systèmes d'information (SI), l'assistance académique et le développement de services applicatifs pour les besoins locaux. Le technicien recruté évoluera au sein du **pôle d'assistance académique**, sous la responsabilité directe du chef de pôle. Ce pôle est composé de 9 agents (1 ingénieur d'études, 1 assistant ingénieur, 5 techniciens, 2 contractuels). Les activités de ce pôle s'articulent autour de l'assistance informatique auprès des services administratifs de l'éducation nationale et des établissements publics et privés du 1er et du second degré soit environ 45 000 utilisateurs pour un panel de plus de 200 applications métiers.

Activités principales

- **Prendre en charge les tickets d'assistance**
 - Réceptionner les appels téléphoniques et les interpréter en langage métier
 - Formaliser les demandes des utilisateurs sur l'outil d'assistance
 - Analyser les problèmes, y répondre directement si c'est possible, sinon orienter les demandes vers les services de la DSI compétentes
 - Alerter les services concernés lors d'un dysfonctionnement d'une procédure ou d'une application
- **Suivre les tickets nécessitant un niveau d'expertise plus élevé dans différents domaines d'activité**
 - Prendre en charge les tickets de ses domaines d'activité en niveau 2 (Exemple : Applications de la scolarité ou Applications RH)
 - Investiguer et apporter une solution aux demandes des utilisateurs
 - Alimenter la base de connaissance
 - Se tenir informé de l'actualité informatique des applications de l'éducation nationale
- **Communiquer auprès des utilisateurs**
 - Relire et corriger au besoin les communications préparées par l'ensemble du personnel de la DS2I
 - Envoyer les communications
- **Animer le comité de suivi du traitement des tickets d'assistance**
 - Participer au comité de suivi hebdomadaire du traitement des tickets d'assistance
 - Suivre en détails l'ensemble des tickets en cours de son domaine d'activité
- **Participer au projet iTop et à l'administration de l'application**
 - Participer aux différentes phases du projet iTop (ex : qualification de l'application)
 - Participer à des tâches d'administration
- **Suivre les campagnes des évaluations numériques nationales et assurer l'assistance auprès des utilisateurs**
 - Prendre en charge les tickets d'assistance liés aux évaluations numériques nationales
 - Escalader si nécessaire des demandes d'assistance auprès des équipes du ministère
 - Participer à la gestion des différentes campagnes d'évaluations : communication, suivi d'avancement, relance, bilan.

Connaissances et compétences attendues

Nous recherchons un technicien helpdesk dont la mission principale est l'assistance auprès des utilisateurs. Les compétences et connaissances attendues sont :

- Connaissances générales de l'ensemble des éléments constitutifs d'un SI
- Connaissances générales sur le SI de l'éducation nationale
- Connaissances pratiques de l'installation et du paramétrage des réseaux et des postes clients
- Connaissances des systèmes d'exploitation Windows et Linux
- Aisance relationnelle, sens du service
- Disponibilité, écoute, patience, analyse et réactivité
- Rigueur, organisation, goût développé du travail en équipe
- Capacité à gérer des situations d'urgence et à rendre compte
- Qualités rédactionnelles et de communication
- Serait un plus :
 - a. Expérience en gestion de projet
 - b. Connaissances du progiciel iTop
 - c. Connaissances du référentiel de bonnes pratiques ITIL

Contact :

Nicolas Barachet, directeur de la DS2I, nicolas.barachet@ac-montpellier.fr

Préciser en objet de mail : Recrutement-TECH-PAIA