

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

### **Référence du concours**

**Corps :** TECH

**Nature du concours :** Interne

**Branche d'activité professionnelle (BAP) :** BAP E

**Famille professionnelle :** Ingénierie des systèmes d'information, Ingénierie technique et de production

**Emploi type :** E4X41

**Nombre de postes ouverts :** 1

**Localisation du poste :** Rectorat de l'académie de Bordeaux/DSDEN Périgueux

**Inscription sur Internet :** <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/recrutements/itrf>

### **Définition et principales caractéristiques de l'emploi type sur Internet :**

<http://referens.univ-poitiers.fr/version/men>

Le technicien d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information devra assurer l'installation et l'évolution, garantir le fonctionnement et la disponibilité des matériels et logiciels informatiques et réseaux de l'entité au sein de laquelle il exercera ses missions.

Il prendra part aux tâches d'administration du système d'information de gestion des personnels du premier degré privé ainsi qu'au support technico-fonctionnel pour les directeurs d'école concernant le système d'information de gestion des élèves.

Pour l'ensemble de ces différentes missions, il assurera le conseil et l'assistance aux utilisateurs ainsi que la résolution des tickets d'incidents et le traitement des demandes de services signalés en ligne ou via le centre d'appel de la plateforme AMERANA (Assistance Mutualisée pour l'Education de la Région Académique Nouvelle-Aquitaine).

### **Activités essentielles**

- Prendre en charge l'installation initiale des postes de travail en tenant compte des besoins des utilisateurs (logiciels métier, agenda, messagerie, habilitations, téléphonie, etc)
- Assurer le maintien en condition opérationnelle des équipements et du réseau bureautiques (mises à jour logicielles et antivirales, sauvegardes, maintenance des éléments actifs, etc)
- Assister et conseillers les utilisateurs en matière d'utilisation des outils bureautiques et de téléphonie notamment par l'élaboration de fiches pratiques
- Prendre part à l'administration de l'application de gestion des personnels du premier degré privé AGAPE-PRIVE (suivi de l'exploitation de l'applicatif, support technique PAYE, formation et accompagnement des utilisateurs)
- Assurer le support technico-fonctionnel pour l'application de gestion des élèves du premier degré du département ONDE

### **Compétences requises**

- Maîtriser les environnements bureautiques Windows
- Maîtriser l'administration des serveurs Microsoft et Linux
- Maîtriser un outil d'ITSM et connaître les bonnes pratiques ITIL
- Avoir une bonne connaissance du SI du premier degré et des procédures d'exploitation du logiciel de paye
- Avoir une bonne connaissance des enjeux de la sécurité
- Savoir s'adapter aux évolutions technologiques
- Savoir être à l'écoute des utilisateurs
- Savoir rédiger des documentations
- Savoir travailler en équipe dans le respect des procédures et des délais
- Savoir conduire un entretien de résolution d'incident par téléphone

### **Environnement et contexte de travail**

La direction des systèmes d'information a pour mission de mettre en œuvre la politique informatique nationale et de réaliser les projets informatiques inscrits dans le projet académique « objectifs 2016-2020 ». Elle assiste les maîtrises d'ouvrage et assure la maîtrise d'œuvre des projets académiques en prenant en compte tous les aspects : pédagogiques, décisionnels, de sécurité, techniques et de communication. Elle a également en charge l'assistance informatique aux utilisateurs des établissements scolaires et le développement des partenariats avec les collectivités territoriales relevant de son champ de compétence.

Le technicien d'exploitation, de maintenance et de traitement de l'information est membre de l'équipe technique de proximité en charge du support aux utilisateurs. Il est basé à la direction des services départementaux de l'Education nationale de la Dordogne à Périgueux.

Toulouse, le 2 juin 2020  
L'experte du concours,



Christel LAUR