



RÉGION ACADÉMIQUE
OCCITANIE
MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE
MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION



RÉGION ACADÉMIQUE
OCCITANIE
MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE
MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION



TECHNICIEN-NE SUPPORT UTILISATEURS

Concours : INTERNE

Corps : Technicien

Catégorie : B

BAP / 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 : DS21 - 305 rue d'Argencourt, 34000 Montpellier

Position dans la structure : Direction des Systèmes d'Information et de l'Innovation (DS21), Bureau du Suivi des Systèmes d'Information (BSSI), Pôle d'assistance informatique académique.

Contexte :

La DS21 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 150) 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 organisé en 4 pôles :

- le pôle d'administration des SIRH
- le pôle d'administration des SI Scolarité Examen Financiers et ENT
- le pôle d'assistance académique
- le pôle de développement académique

Le pôle d'assistance académique est composé de 10 agents : 2 catégorie A, 5 catégorie B, 2 contractuels, 1 apprenti

Le technicien support sera en relations en interne avec :

- Les différents services de la DS21

- Les établissements scolaires et les écoles du public et du privé
- Les services métiers du rectorat
- Les utilisateurs d'applications académiques

Et en relations externes avec

- Les collectivités territoriales
- Les établissements du ministère de l'agriculture

Finalité du poste :

Assurer l'assistance informatique sur l'ensemble des briques du système d'information de l'académique

Missions et activités :

- **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
- **Co-Piloter la gestion des clés OTP**
 - Assurer la distribution des clés OTP
 - Gérer le stock
 - Assurer l'assistance technique
 - Résoudre les incidents
 - Administrer la console RSA
 - Sensibiliser les utilisateurs à la sécurité
- **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.
- **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

Compétences requises :

- 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 :
 - Expérience en gestion de projet
 - Connaissances du progiciel iTop
 - Connaissances du référentiel de bonnes pratiques ITIL

Contacts :

Nicolas Barachet, DSI, nicolas.barachet@ac-montpellier.fr

Jean-Denis Belda, Responsable du BSSI, jean-denis.belda@ac-montpellier.fr

Anne-Laure Castex, responsable de la plateforme d'assistance, anne-laure.castex@ac-montpellier.fr

Personne à contacter (nom, téléphone, courriel)

En cas de besoin, contacter

- M. Nicolas Barachet, DSI/RSSI, Directeur de la DS2I - Direction des Systèmes d'Information et de l'Innovation, Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information, Téléphone: 04 67 91 49 07, nicolas.barachet@ac-montpellier.fr

- M. Jean-Denis Belda, Responsable du BSSI, téléphone : 04 67 91 47 07, jean-denis.belda@ac-montpellier.fr

Toulouse, le 2 juin 2020

L'experte du concours,



Christel LAUR