

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

<b>Affectation</b>	Direction des Systèmes d'Information du Grand Est (DSIGE) / Rectorat Département Relation Usager (DRU) – Secteur d'intervention Metz (57)
<b>Poste</b>	Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information
<b>Quotité :</b>	100%
<b>Mission principale</b>	Support et maintenance informatique
<b>Situation du poste dans l'organigramme</b>	Sous l'autorité du Directeur des Systèmes d'Information du Grand Est et du responsable de l'équipe du département de la relation usager.

### Descriptif de l'employeur :

La Direction des Systèmes d'Information du Grand Est (D.S.I.G.E.) coordonne et soutient le développement de l'informatisation des services académiques (rectorats et directions des services départementaux de l'éducation nationale) et des établissements scolaires. La DSIGE - Site de Nancy-Metz, administre plus de 150 applications de gestion (scolarité, Gestion de ressources humaines, Finances, ressources humaines...) ou services applicatifs de base (annuaires, messagerie académique) pour les 40 000 agents de l'éducation nationale. Elle apporte assistance et conseil à tout le personnel administratif, de l'enseignement primaire et secondaire de l'académie.

### Descriptif du poste :

La personne recrutée fera partie du Département de la relation usager (DRU) qui assure :

- Le support technique,
- La maintenance logicielle ou matérielle,
- La résolution d'incident,
- Le conseil à l'utilisation des logiciels,
- L'expertise dans les domaines des réseaux ou des technologies de l'internet.

Ces services proposés par l'assistance s'appliquent :

- Aux logiciels de base : outils bureautiques, navigateurs, messagerie, agenda...
- A la problématique de mise en réseau des différents matériels
- A la sécurité des systèmes d'information : protection des données et des réseaux, surveillance des sites, hameçonnage, intrusions, OTP...).

Le poste est placé sous l'autorité du responsable de l'équipe du département de la relation usager, composée de 21 personnes.

### Descriptif des activités principales/ missions spécifiques :

- Prendre en charge l'installation initiale et la mise à jour des équipements (matériels, composants logiciels d'infrastructure)
- Contrôler et pratiquer des audits de configuration des postes, serveurs ou réseaux locaux
- Contrôler le bon fonctionnement des applications du domaine
- Assister et conseiller les utilisateurs en matière de sécurité (résolution ou remontée des incidents et optimisation des performances)
- Accompagner les utilisateurs
- Mener des actions préventives et correctives
- Rédiger des comptes rendus d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures
- Gérer les informations sur l'état du parc (matériels, logiciels, licences)
- Prendre en charge l'ensemble des demandes et incidents à travers l'outil d'helpdesk Krist@l
- Assurer la prise en charge des demandes d'assistance des services du rectorat et des services déconcentrés.

**Activités complémentaires :**

- Participation aux projets informatiques de la DSIGE

**Connaissances, savoir :**

- Connaissance approfondie de l'architecture matérielle d'un poste de travail ;
- Connaissance de base sur les configurations usuelles, systèmes et outils bureautiques ;
- Connaissance de base sur les réseaux informatiques et sur la téléphonie sur IP ;
- Connaissance de base sur les systèmes de vidéo-projection et de visioconférence ;
- Langages de programmation (notion de base) ;
- Sécurité des systèmes d'information ;
- Systèmes de gestion de base de données (notion de base) ;
- Environnement et réseaux professionnels ;
- Anglais technique (connaissance générale).

**Savoir-faire :**

- Savoir détecter et diagnostiquer les problèmes systèmes et réseaux ;
- Utiliser des outils de déploiement automatisé, de gestion de parc ;
- Appliquer les règles de sécurité informatique et les consignes d'exploitation ;
- Conduire un entretien d'assistance par téléphone ;
- Utiliser les outils de support à distance ;
- Respecter les procédures ;
- Savoir gérer son temps et hiérarchiser les priorités ;
- S'adapter aux évolutions technologiques.

**Savoir être :**

- Être autonome, rigoureux, organisé et pédagogue ;
- Avoir un bon esprit d'analyse ;
- Posséder un bon sens du relationnel ;
- Dialoguer avec les utilisateurs en s'adaptant à leurs attentes
- Travailler en équipe ;
- Sens de l'organisation.

**Niveau requis :**

- BAC +2, BTS ou DUT – Informatique
- Titulaire du permis de conduire B

**Rythme annuel (horaire de service, Horaires de travail : organisation annuelle)**

- Horaire de travail : 39 heures hebdomadaires (temps de travail annualisé : 1 607 heures)
- Contraintes horaires et déplacements fréquents
- Employeur : GIP FCIP Alsace – 2 rue Adolphe Seyboth – 67000 STRASBOURG.
- **Lieu d'affectation : DSIGE – Rectorat – Secteur d'intervention Metz (57)**

**Correspondance pour les candidatures :** par courriel : [ce.dsi@ac-nancy-metz.fr](mailto:ce.dsi@ac-nancy-metz.fr)

**Poste ouvert aux contractuels. CDD de 12 mois, renouvelable**

**Poste ouvert à la candidature de personnes en situation de handicap.**

**Date limite de transmission des candidatures : ce poste est à pourvoir rapidement.**