

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

Affectation	Direction des Systèmes d'Information du Grand Est (DSIGE) Rectorat de l'académie de Strasbourg
Poste	2 Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information
Quotité :	100%
Mission principale	Support et maintenance informatique
Situation du poste dans l'organigramme	Sous l'autorité du Directeur des Systèmes d'Information du Grand Est et du responsable de l'équipe du département de la relation à l'utilisateur.

Descriptif de l'employeur :

La DSIGE, assure la mise en œuvre des projets numériques en cohérence avec les orientations nationales et la politique de la région académique Grand Est. Au sein de chaque académie (Nancy-Metz, Reims, Strasbourg), elle assure, coordonne et soutient le développement de l'informatisation des services académiques et participe à la réalisation de projets et outils inter académiques.

L'académie de Strasbourg compte environ 32.000 utilisateurs répartis sur les différents sites du rectorat, des directions des services départementaux de l'éducation nationale, des 270 établissements scolaires du 2nd degré et 1.325 écoles.

Descriptif du poste :

Afin de renforcer ses équipes, la Direction des Systèmes d'Information du Grand Est (DSIGE), recrute pour son site de Strasbourg **deux techniciens de support informatique**.

Le poste se situe au sein **Département Relation à l'utilisateur (DRU)** qui assure principalement :

- Le support de niveau 1 pour toutes les demandes d'assistance informatique dans le cadre de la mutualisation inter académique
- Le support technique aux services administratifs et sites isolés,
- L'installation et la maintenance logicielle ou matérielle des postes des services administratifs
- Le conseil à l'utilisation des logiciels et outils collaboratifs
- L'expertise dans les domaines des réseaux ou des technologies de l'internet.

Le département est composé de 17 personnes, réparties sur l'ensemble du territoire alsacien notamment grâce au réseau d'assistance informatique de proximité.

Descriptif des activités principales/ missions spécifiques :

- Installation en réseau, configuration, mise à jour, de postes de travail et équipements mobiles individuels, de périphériques.
- Détection de panne, et dépannage : réseau, postes de travail, périphériques, logiciels
- Mise à jour des informations dans le logiciel de gestion du parc (matériels, logiciels, licences)
- Actions préventives et correctives
- Assistance et sensibilisation des utilisateurs aux bonnes pratiques de sécurité informatique
- Rédaction de documentations techniques à destination des collègues techniciens et des utilisateurs
- Aide, accompagnement et conseils auprès des utilisateurs
- Participation à la cellule inter académique Vigiticket (support de niveau 1)
- Prise en charge et traitement des demandes d'assistance à travers l'outil d'helpdesk
- Rédaction de comptes-rendus d'intervention, de notices utilisateurs, de procédures

Connaissances, savoir :

- Connaissance des environnements MS Windows, MS Office
- Connaissance des solutions de type tablettes (iOS, Android, Microsoft) et des outils de MDM (Airwatch)
- Connaissance des solutions de mobilité 4G/5G
- Connaissances 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 générales des règles de sécurité en informatique et protection des données personnelles
- Connaissance des outils de messagerie et outils collaboratifs
- Connaissance des matériels d'impression,
- Connaissance d'un outil de help-desk (ex : ITSM iTop)
- Connaissance des bonnes pratiques ITIL

Savoir-faire :

- Savoir diagnostiquer un dysfonctionnement matériel et/ou logiciel lié au poste de travail
- Expérience dans l'activité d'un service de support informatique
- Savoir prioriser les demandes, gérer les urgences
- Forte capacité à travailler en équipe
- Capacité rédactionnelle
- Savoir appliquer les consignes d'exploitation
- Capacité à rendre compte et à s'organiser

Savoir être :

- Rigueur, organisation et discrétion
- Sens aigu du service client et un goût avéré pour la relation utilisateur
- Diplomatie, sens des relations humaines, patience et empathie envers les utilisateurs
- Capacité d'autonomie et esprit d'initiative
- Capacité d'adaptation aux situations
- Savoir être à l'écoute des utilisateurs
- Curiosité et capacité d'apprentissage

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 (plage 8h-18h) et déplacements fréquents (véhicule de service)
- Employeur : GIP FCIP Alsace – 2 rue Adolphe Seyboth – 67000 STRASBOURG.
- **Lieu d'affectation: Rectorat de l'académie de Strasbourg – 6 rue de la toussaint - 67975 Strasbourg Cedex 9**

Correspondance pour les candidatures : par courriel : ce.dsi@ac-strasbourg.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.