ACADÉMIE DE GRENOBLE *Liberté Égalité Fraternité*	**Technicien support et services** Concours externe	Niveau d'emploi : B
	GRADE : TECH CN	**Lieu : Rectorat de Grenoble** Service : SIASI-DSI Grenoble

Branche d'activité professionnelle (BAP)	**E - Informatique, Statistiques et Calcul scientifique**
Famille d'activités professionnelles (FAP)	**ITP - Ingénierie technique et de production | ISI - Ingénierie des systèmes d'information**
Emploi-type REFERENS	**E4X41 - Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'informations**
Emploi-type RenoiRH	**Technicien(ne) support utilisateurs / Technicien(ne) poste de travail et maintenance**
IFSE	**Groupe 3**

Quotité de travail : 100 %	Date de mise en place de la fiche de poste : 01/09/2020	Agent : Titulaire

Mission principale

Au sein du SIASI (Service Inter Académique des Systèmes d'Information) – site de Grenoble (120 personnes) de la région académique Auvergne-Rhone-Alpes, le/la technicien(ne) est membre du pôle Relations aux usagers composé de 27 agents (5 IGE, 3 ASI et 19 techniciens) répartis sur 5 sites (Rectorat et 4 DSDEN : 07, 26, 73, 74).

Le périmètre des missions du pôle Relations aux usagers se compose de deux grands axes : l'assistance/accompagnement des utilisateurs et la gestion du parc. Plus précisément ses missions sont les suivantes :

- L'assistance de niveau 1 à l'ensemble des personnels de l'académie (55 000 utilisateurs potentiels), l'assistance de niveau 2 sur le périmètre de l'environnement de travail et l'accompagnement aux usages du numériques aux personnels des services déconcentrés (2000 utilisateurs potentiels),
- La gestion du parc des postes de travail (environ 2000 machines) et des outils de visioconférence pour les services déconcentrés de l'EN et la gestion du parc des postes de travail « matériel pédagogique adapté » pour l'académie (environ 3000 machines).

Missions du poste

Sur le site du Rectorat de Grenoble, au sein d'une équipe de 20 personnes, le/la technicien(ne) participe à la préparation et au déploiement des postes et environnements de travail sur le périmètre de l'Isère.
Il/elle effectue les interventions en présentiel au Rectorat et sur les sites distants (annexes / IEN / CIO).
Il/elle assure le support, l'assistance et le conseil de niveau 1 auprès des utilisateurs sur le périmètre académique, pour les logiciels de l'environnement de travail et les logiciels métiers de l'éducation nationale.

Positionnement du poste dans l'organisation

Le/la Technicien(ne) est placé(e) sous l'autorité hiérarchique du responsable du service CSE, au sein du pôle Relation aux usagers du SIASI-DSI de Grenoble.

Activités essentielles

Résolution des incidents et assistance aux utilisateurs : assistance matérielle et logicielle pour l'utilisation du poste de travail, via l'outil de ticketing.

- Diagnostiquer les incidents et intervenir : résolution de l'incident ou coordination de la résolution avec les équipes concernées.
- Accompagner l'utilisateur
- Suivre les incidents via l'outil de gestion de tickets
- Rédiger des documentations à l'usage des utilisateurs
- Assister les utilisateurs dans la mise en œuvre des visioconférences et assurer le support technique

Installation et maintenance opérationnelle des équipements bureautiques (micro-ordinateurs, périphériques, copieurs multifonctions) des services du Rectorat et de ses annexes, de la DSDEN 38 et des sites extérieurs (IEN, CIO) :

- Gérer les matériels : réception, stockage, distribution
- Installer, configurer et déployer les postes de travail via les outils académiques
- Installer et configurer les logiciels via les outils académiques

Participation aux projets menés et/ou à l'exploitation des services opérés par le pôle Relations aux usagers.

- Participer / organiser des réunions
- Travailler en équipe / en groupe de travail
- Réaliser des actions d'administration de serveurs / services
- Rédiger des comptes rendus / des documentations

Profil du poste / compétences requises

Savoirs

- Maîtrise des environnements Microsoft Windows intégrés dans un domaine Active Directory.
- Connaissance des systèmes d'exploitation Linux, Android et iOS.
- Connaissance d'outils de gestion de parc et de déploiement d'OS / Applications (glpi, fusion-inventory, wsus, mdt, …).
- Connaissance des concepts et techniques d'architectures réseaux (Ethernet / IP).
- Connaissance du fonctionnement des applications web, des applications n-tiers, des applications clients.
- Connaissances des pratiques ITIL, notamment sur le périmètre de la gestion des incidents et des demandes de service.

Savoirs faire

- Savoir détecter et diagnostiquer les pannes et dysfonctionnements informatiques et les erreurs d'usage des logiciels du périmètre.
- Savoir rédiger des notes techniques et des documentations.
- Lire l'anglais technique du domaine.

Savoirs être

- Avoir des capacités d'écoute et d'aptitude au dialogue pour travailler en interaction avec des interlocuteurs multiples et divers aussi bien en interne qu'en externe.
- Savoir gérer les situations d'urgence et hiérarchiser les priorités.
- Avoir le sens du service, des relations humaines, du contact et du travail en équipe.
- Savoir faire preuve de rigueur et d'autonomie.

Télétravail

Le télétravail peut être envisagé sur les parties du poste où le technicien effectue des intervention en prise de main à distance et rédige des documentations.