Région académique
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Informations générales

Employeur	Rectorat de l'académie de Lyon
Description de l'employeur	L'académie de Lyon est composée de 3 départements : l'Ain, la Loire et le Rhône. Elle est le siège de la région académique Auvergne-Rhône-Alpes, qui comprend également les académies de Clermont-Ferrand et Grenoble, et constitue ainsi la 2ème région de France, juste après la région parisienne.

Description du poste

Région	Auvergne-Rhône-Alpes
Lieu d'affectation	92, rue de Marseille 69007 Lyon
Versant	Fonction publique d'Etat
Catégorie	Catégorie B – Technicien d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information
Quotité	Temps plein
Nature de l'emploi	Emploi vacant.
Domaine fonctionnel	BAP E : Informatique, Statistiques et Calcul scientifique
Description de l'employeur (suite)	Le SIASI (Service Inter Académique des Systèmes d'Information) est composé d'une soixantaine de personnes et s'articule autour de 6 départements : Assistance, Infrastructures techniques, Administration du SI Scolarité Examens, Administration du SI GRH et Finances, et Développement Intégration Relation Métiers, et Valorisation de la Donnée. Le SIASI contribue à la mise en œuvre au niveau académique, et région académique, de la stratégie nationale du numérique pour l'éducation. En soutien aux activités des services académiques, elle assure le maintien en condition opérationnelle des services numériques, des équipements et des infrastructures. En partenariat avec les collectivités territoriales elle est garante du bon fonctionnement des établissements du 1er et 2nd degré.

Missions du poste

Missions du poste	Sous la direction du responsable du département Assistance, l'agent assure l'assistance informatique de l'environnement numérique des usagers des établissements de l'Académie. Il intervient notamment sur les applications de gestion nationales et académiques du domaine « métier ». La personne recrutée sera chargée, au sein de son équipe : - De réceptionner les appels téléphoniques, de formaliser les demandes sur l'outil d'assistance iTop/SUMiT - D'analyser et de qualifier les demandes - De résoudre les demandes ou solliciter l'expertise de niveau supérieur - D'accompagner les utilisateurs - De contribuer à l'alimentation de la base de connaissances - De participer à l'élaboration de procédures d'assistance - De participer à des ateliers collaboratifs thématiques

Compétences attendues

Compétences techniques	• Avoir de bonnes connaissances des architectures informatiques et une culture générale technique : systèmes d'exploitation (environnements Windows...), réseaux, sécurité, outils bureautiques et collaboratifs…
Compétences opérationnelles	• Aisance relationnelle, sens de l'écoute, pédagogie, diplomatie • Capacité à travailler en équipe et à partager connaissances et informations • Comprendre et respecter les processus d'assistance en vigueur dans le service • S'adapter aux évolutions technologiques des outils et du Système d'Information • Compétences rédactionnelles
Connaissances	• Connaissance des processus ITIL • Connaissance du système éducatif et de ses structures