



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE,  
MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION

## Fiche de poste

**Fonctions : Technicien informatique d'assistance de proximité**

**Métier ou emploi type\* : E4X41 - Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information**

\* REME, REFERENS, BIBLIOPIL

### Fiche descriptive du poste

**Catégorie : B**

**Corps : Technicien de recherche et de formation – TECH (ITRF)**

### Affectation

**Administrative :** Rectorat de Versailles / DSI / Production et Opérations/ Département « Interventions et projets de proximité »

**Géographique :** sur l'antenne EMIP du Val d'Oise 95 (Equipe de Maintenance Informatique de Proximité)

### Missions

#### Activités principales :

Sous la responsabilité du responsable EMIP (Equipe de Maintenance Informatique de Proximité) du département « Interventions et projets de proximité », le technicien de proximité assure l'assistance informatique de proximité du parc informatique des clients de la DSI académique qui sont :

- le Rectorat,
- les DSDEN (Direction des Services Départementaux de l'Éducation Nationale),
- les circonscriptions, CIO (Centre d'Information et d'Orientation),
- les EPLE,
- les écoles,
- et les GRETA (GRoupements d'ETAbissements publics) – organisme de formation d'adultes

#### Détails de la mission :

- Assurer l'assistance matérielle ou logicielle de proximité auprès des utilisateurs
- Etablir des diagnostics, rendre compte des anomalies de fonctionnement et des incidents
- Assurer le suivi de son portefeuille de tickets d'incidents ou de demandes de services au travers de l'outil Service Desk de la DSI en respectant les accords de niveau de service de la DSI
- Contrôler et pratiquer des audits de configuration ou de logs des postes, serveurs ou réseaux locaux pour aider au diagnostic
- Contribuer à la bonne tenue de la gestion de parc des matériels des services académiques
- Contribuer au bon fonctionnement des systèmes d'information (sauvegarde, GFC sauvegarde, GFC, PRESTO, SAGESSE, GTI...)
- Assurer le déploiement et le paramétrage des matériels : postes de travail, PC portables, téléphones, mobiles, serveurs, équipements actifs.
- Rédiger des comptes rendus d'intervention, des procédures internes ou orientées utilisateurs.
- Sensibiliser les utilisateurs au respect de la charte informatique et téléphonique et aux règles de bonnes pratiques
- Contribuer à la satisfaction du client (respect des délais, prise de rendez-vous, gestion des relances/réclamations, qualité du service rendu, informer le client de l'avancée de son ticket)
- Peut être amené à participer à des projets d'évolution technologique ou numérique
- Mettre en place les visioconférences et audioconférence
- Mettre en œuvre les outils informatiques et téléphoniques en cas de gestion de crise
- Assurer le suivi de l'entretien du véhicule de service et renseigner correctement le carnet de bord du véhicule à chaque déplacement
- Veiller au respect de la charte informatique de l'établissement



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE,  
MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION**

**Conditions particulières d'exercice (NBI, régime indemnitaire...) :**

**Encadrement : NON**

**Nb agents encadrés par catégorie : pas d'encadrement**

**Conduite de projet : NON**

- Signature et application de la « Charte des administrateurs informatiques de l'académie de Versailles »
- Mobilité sur l'ensemble du territoire de l'académie de Versailles et affectation du site selon les besoins du département « Interventions et projets de proximité »
- Horaires variables en fonction des pics d'activité

**Compétences\***

**Connaissance, savoir :**

- Maîtrise bureautique en environnement Windows
- Connaissance et application des standards et techniques en termes de sécurité (VLAN, RVP, certificats, pare-feu, proxy, paramétrage des systèmes d'exploitation).
- Maîtrise des principaux services réseaux (DNS, DHCP, NAT).
- Maîtrise des protocoles TCP/IP, routage, sécurité.
- Installation et administration des systèmes d'exploitation serveurs Linux et Windows
- Connaissance des concepts et techniques de la téléphonie sur IP
- Connaissance des outils de mobilité (smartphone, tablette, outils collaboratifs...)
- Connaissance des technologies de virtualisation de serveurs
- Sensibilisation ITIL
- Connaissance des langages de scripting (administration linux et Microsoft, VB, BASH).

**Savoir-faire :**

- Appliquer les techniques d'installation et de maintenance des équipements en charge des EMIP
- Appliquer les procédures et les bonnes pratiques de la DSI
- Savoir planifier, prendre rendez-vous et respecter des délais
- Savoir gérer les priorités et pouvoir intervenir rapidement et efficacement dans des situations imprévues et urgentes
- Utiliser des outils de la DSI (diagnostic, déploiement automatisé, télémaintenance...)
- Utiliser les outils et/ou des techniques de gestion de parc informatique
- Appliquer les règles de sécurité informatique et les consignes d'exploitation
- Conduire un entretien d'assistance par téléphone
- Savoir rédiger des procédures, rapports d'incidents et comptes rendus d'intervention
- Dialoguer avec les utilisateurs en s'adaptant à leurs attentes
- S'adapter et se former aux évolutions technologiques

**Permis B exigé – mobilité requise pour différentes missions – véhicule de service mis à disposition**

**Savoir être :**

- Apte au travail en équipe et en réseau
- Capacités relationnelles
- Capacité à rendre compte
- Rigueur / Fiabilité
- Sens de l'organisation
- Capacité d'écoute et de dialogue
- Qualités rédactionnelles
- Développement de l'autonomie



*Liberté • Égalité • Fraternité*

**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

**MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE,  
MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION**

\* Conformément à l'annexe de l'arrêté du 18 mars 2013 (NOR :MENH1305559A)