



## ACADÉMIE DE MONTPELLIER

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

### Technicien support utilisateurs

**Corps** : technicien

**Catégorie** : B - EXTERNE

**Emploi type** : BAP E / E4X41 – Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information

**Etablissement** : Rectorat de l'académie de Montpellier

**Lieu d'exercice** : DS2I, 58, Avenue Marie de Montpellier, 34000 Montpellier

**Position dans la structure** : Direction des Systèmes d'Information et de l'Innovation (DS2I), Bureau du Suivi des Systèmes d'Information (BSSI), Pôle d'assistance académique (PAIA)

#### Contexte

La DS2I a pour missions de participer à la définition de la politique des systèmes d'information et à sa mise en œuvre dans tous les domaines traités par le rectorat, et plus particulièrement :

- de faire l'aide à maîtrise d'ouvrage pour les épauler dans la définition de leurs besoins et à la mise en œuvre des solutions,
- de participer aux projets de développement du numérique éducatif dans l'académie,
- de proposer et gérer des outils d'aide au pilotage et de communication,
- d'assurer l'assistance aux utilisateurs (y compris les EPLE et les écoles),
- d'héberger des applications locales ou nationales (environ 200) et de les maintenir en conditions opérationnelles,
- de gérer les parcs applicatifs du rectorat, des DSDEN, des IEN et des CIO d'états.

Elle est composée de 3 bureaux :

- le Bureau du Suivi des Systèmes d'information (BSSI),
- le Bureau des Infrastructures et de l'Hébergement d'Applications (BIHA),
- le Bureau des missions nationales (BDMN).

Le BSSI est lui-même composé de 4 pôles :

- le pôle d'administration des SIRH
- le pôle d'administration des SI Scolarité, Examens, Financiers et ENT
- le pôle d'assistance académique (PAIA)
- le pôle de développement académique (WeDev)

#### Missions

Au sein de la DS2I, le BSSI assure l'administration applicative des systèmes d'information (SI), l'assistance académique et le développement de services applicatifs pour les besoins locaux. Le technicien recruté évoluera au sein du **pôle d'assistance académique**, sous la responsabilité directe du chef de pôle. Ce pôle est composé de 9 agents (1 ingénieur d'études, 1 assistant ingénieur, 5 techniciens, 2 contractuels). Les activités de ce pôle s'articulent autour de l'assistance informatique auprès des services administratifs de l'éducation nationale et des établissements publics et privés du 1er et du second degré soit environ 45 000 utilisateurs pour un panel de plus de 200 applications métiers.

## Activités principales

- **Prendre en charge les tickets d'assistance**
  - Réceptionner les appels téléphoniques et les interpréter en langage métier
  - Formaliser les demandes des utilisateurs sur l'outil d'assistance
  - Analyser les problèmes, y répondre directement si c'est possible, sinon orienter les demandes vers les services de la DSI compétentes
  - Alerter les services concernés lors d'un dysfonctionnement d'une procédure ou d'une application
- **Suivre les tickets nécessitant un niveau d'expertise plus élevé dans différents domaines d'activité**
  - Prendre en charge les tickets de ses domaines d'activité en niveau 2 (Exemple : Applications de la scolarité ou Applications RH)
  - Investiguer et apporter une solution aux demandes des utilisateurs
  - Alimenter la base de connaissance
  - Se tenir informé de l'actualité informatique des applications de l'éducation nationale
- **Communiquer auprès des utilisateurs**
  - Relire et corriger au besoin les communications préparées par l'ensemble du personnel de la DS2I
  - Envoyer les communications
- **Animer le comité de suivi du traitement des tickets d'assistance**
  - Participer au comité de suivi hebdomadaire du traitement des tickets d'assistance
  - Suivre en détails l'ensemble des tickets en cours de son domaine d'activité
- **Participer au projet iTop et à l'administration de l'application**
  - Participer aux différentes phases du projet iTop (ex : qualification de l'application)
  - Participer à des tâches d'administration
- **Suivre les campagnes des évaluations numériques nationales et assurer l'assistance auprès des utilisateurs**
  - Prendre en charge les tickets d'assistance liés aux évaluations numériques nationales
  - Escalader si nécessaire des demandes d'assistance auprès des équipes du ministère
  - Participer à la gestion des différentes campagnes d'évaluations : communication, suivi d'avancement, relance, bilan.

## Connaissances et compétences attendues

Nous recherchons un technicien helpdesk dont la mission principale est l'assistance auprès des utilisateurs. Les compétences et connaissances attendues sont :

- Connaissances générales de l'ensemble des éléments constitutifs d'un SI
- Connaissances générales sur le SI de l'éducation nationale
- Connaissances pratiques de l'installation et du paramétrage des réseaux et des postes clients
- Connaissances des systèmes d'exploitation Windows et Linux
- Aisance relationnelle, sens du service
- Disponibilité, écoute, patience, analyse et réactivité
- Rigueur, organisation, goût développé du travail en équipe
- Capacité à gérer des situations d'urgence et à rendre compte
- Qualités rédactionnelles et de communication
- Serait un plus :
  - a. Expérience en gestion de projet
  - b. Connaissances du progiciel iTop
  - c. Connaissances du référentiel de bonnes pratiques ITIL

## Contact :

Nicolas Barachet, directeur de la DS2I, [nicolas.barachet@ac-montpellier.fr](mailto:nicolas.barachet@ac-montpellier.fr)

Préciser en objet de mail : Recrutement-TECH-PAIA



**ACADÉMIE  
DE MONTPELLIER**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Poste ouvert aux concours externes ITRF 2021

## **Technicien-ne bureautique, réseau-télécom**

**Corps** : Technicien

**Catégorie** : B - EXTERNE

**BAP / Emploi type** : BAP E (E4X41) : Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information

**Etablissement** : Rectorat de l'académie de Montpellier

**Lieu d'exercice** : 58, rue Rouget-de-Lisle 30000 Nîmes

**Position dans la structure** : Direction des Systèmes d'Information et de l'Innovation (DS2I), Bureau des Infrastructures et de l'Hébergement d'Applications (BIHA), Pôle Poste Client (PPC).

### **Contexte :**

La DS2I a pour missions de participer à la définition de la politique des systèmes d'information et à sa mise en œuvre dans tous les domaines traités par le rectorat, et plus particulièrement :

- de faire l'aide à maîtrise d'ouvrage pour les épauler dans la définition de leurs besoins et à la mise en œuvre des solutions,
- de participer aux projets de développement du numérique éducatif dans l'académie,
- de proposer et gérer des outils d'aide au pilotage et de communication,
- d'assurer l'assistance aux utilisateurs (y compris les EPLE et les écoles),
- d'héberger des applications locales ou nationales (environ 150) et de les maintenir en conditions opérationnelles,
- de gérer les parcs applicatifs du rectorat, des DSDEN, des IEN et des CIO d'états.

Elle est composée de **3 bureaux** :

- le Bureau du Suivi des Systèmes d'information (BSSI),
- le Bureau des Infrastructures et de l'Hébergement d'Applications (BIHA),
- le Bureau des Missions Nationales (BDMN).

Le BIHA est le bureau en charge de l'infrastructure de l'académie. Il est composé de 3 pôles :

- le pôle Système, Identité et Messagerie (SIM) administre et maintient en conditions opérationnelles les serveurs du datacenter,
- le pôle réseau et sécurité en charge du réseau du rectorat et de ses services déconcentrés,
- le pôle poste client délivre aux personnels du rectorat et des DSDEN l'environnement de travail nécessaire à la réalisation de leurs missions.

Le bureau compte 28 agents répartis sur des lieux géographiques différents à Montpellier : site de Richter et palais universitaire, ainsi que dans les départements : DSDEN (66,11,30,48).

Le poste est situé au sein du Pôle Poste Client constitué de 10 techniciens, 2 ingénieurs d'étude :

- 4 techniciens sont situés dans l'enceinte du palais universitaire.
- 1 ingénieur d'étude et 1 technicien, situés sur le site dit Richter
- 1 technicien situé à la DSDEN66
- 2 techniciens situés à la DSDEN11
- 1 ingénieur d'étude et 1 technicien, situés à la DSDEN30
- 1 technicien situé à la DSDEN48

Le titulaire est localisé dans la DSDEN du Gard aux côtés d'un ingénieur d'étude.

Il est amené à participer à des activités académiques avec les autres pôles du Bureau.

**Missions :**

Le titulaire du poste a pour missions de :

- gérer les tâches d'assistance de proximité, mais également de participer pleinement à des projets à la DS2i,
- maintenir l'homogénéisation des pratiques académiques sur l'ensemble des sites de l'académie,
- maintenir la base de connaissance commune de la DS2I et participer à la rédaction des documentations,
- accompagner les utilisateurs à la prise en main des outils académiques
- prendre en charge la gestion des postes téléphoniques des utilisateurs, ainsi que la création de standard logiciels , de déploiement au niveau de l'ensemble des postes téléphoniques couvrant le périmètre académique (Rectorat, DS2I, DAFPEN, DAFPIC, DSDEN, IEN, CMS, CIO d'état),
- gérer la flotte téléphonie mobile au niveau du rectorat et de la DSDEN34 (gestionnaire de flotte, et administrateur du MDM Airwatch).

**Environnement de travail et interlocuteurs :**

Le technicien aura également la charge si nécessaire, d'apporter sur site un support direct au Secrétariat Général et cabinet du recteur. Ce poste nécessite également une coordination avec l'ensemble des pôles de la Direction des Systèmes d'Information et de l'Innovation (DS2I). Le titulaire est amené à participer aux réunions de chefs de pôles. Il apporte un cadre académique aux pôles de proximités au Pôle Poste Client sur les projets portés au niveau du rectorat, et déclinables dans les départements.

**Principales activités :**

- Administration :
  - doit posséder une vision globale et actualisée du système d'information académique et de celui des services départementaux
  - assure une utilisation optimale des outils, systèmes dont il a la charge (dhcp, glpi, tickets incidents, serveurs d'impressions)
  - effectue un inventaire permanent des moyens utilisés dans l'académie
  - suit et analyse les performances, met en place des mesures susceptibles d'améliorer la qualité de l'outil
  - participe à l'élaboration de règles académiques d'utilisation d'outils, en conformité avec les normes et standards référencés au niveau ministériel ou inter-ministériel. Documente, promeut et contrôle leur application
  - organise et optimise les ressources de son domaine
  - gère le parc téléphonique académique, en participant à la mise en place d'indicateurs de suivi
- Exploitation :
  - assure le suivi quotidien de la partie téléphonie sur l'académie
  - valide l'installation et l'intégration des nouveaux logiciels dans l'environnement de production
  - gère les droits d'accès aux serveurs et aux ressources en fonction des profils
  - traite les incidents ou anomalies à partir des demandes internes : diagnostic de l'incident, identification, formulation et suivi de sa résolution
  - participe à assurer une continuité de services, en se coordonnant sur les périodes de présence et d'absences des différents membres du pôle
  - gère les retours vers les différents SAV des différents constructeurs de portables.
  - gère les stocks
  - maintient à jour l'inventaire (utilisation des systèmes GLPI Fusion inventory)
  - Gestion et maintenance de la flotte smartphones et synchronisation des données sur les architectures proposées par le bureau des infrastructures
- Support :
  - assure un support de niveau 1, voir 2 sur l'ensemble des ressources informatiques locales. Le support de niveau 0/1 étant assuré par le pôle d'assistance académique.
  - assure un support de niveau 1 sur les infrastructures wifi du palais universitaire et DAFPEN.

- participe aux actions de maintenance correctrice en veillant à leur qualité
- propose des améliorations pour optimiser les ressources existantes et leur organisation
- propose et participe éventuellement à la formation de personnels dans l'utilisation ou l'exploitation d'outils utilisés localement
- Maintenance et sécurité :
  - gère les accès aux ressources locales (matérielles et logicielles)
  - gère les évolutions et la maintenance des matériels, des logiciels et du système
  - gère les performances du système d'information local
  - met en œuvre les outils garantissant la confidentialité et la sécurité des données
  - met en œuvre la PSSIE
  - Alerte du pôle Réseaux et Sécurité en cas de détection de problèmes sécuritaires majeurs + RSSI.
  - Installation, paramétrage et assistance des clés VPN (OTP matérielle et logicielle).
  - Analyse des performances des postes, et maintien d'une politique sécuritaire sur les postes mobiles (antivirus, pare-feu)
- Conseils et études :
  - effectue des études de préconisation et d'implantation des matériels, outils et logiciels adaptés
  - conseille en prenant en compte du Règlement Général sur la Protection des Données RGPD.
  - conseille l'ensemble des utilisateurs de son service sur les bonnes pratiques d'utilisation et d'exploitation des ressources
  - conseille sur les usages de la téléphonie, et participe à l'élaboration de préconisations au niveau de l'académie
  - participe à l'évolution du schéma général de description des systèmes d'information des DSDEN et circonscriptions
- Gestion des connaissances et de l'activité :
  - effectue une veille technologique sur les différents aspects de l'infrastructure système et de communication (matériels, logiciels, architecture, protocole, mode de transferts)
  - tient à jour ses connaissances nécessaires à l'exploitation du système d'information (formations académiques, nationales ou auto-formation)
  - rend compte de son action auprès de ses supérieurs (au minimum par les feuilles de temps, et autant de fois que nécessaire lors de projet ou d'événements spécifiques)
  - complète et tient à jour les différents outils mis en place pour le suivi de l'activité de la DS2I (gestion des projets, des connaissances, de l'activité, des niveaux de service)
  - Reconditionnement de machines obsolètes (réinstallation pour dons associations), et suivi de ces dons (avec gestion de sortie de parc)
  - produit et tient à jour toute documentation technique ou utilisateur nécessaire à l'exploitation du système d'information des services de son département
  - participe à la communication de la DS2I en :
    - communiquant auprès des utilisateurs sur l'ensemble des changements, améliorations ou incidents survenant au sein des services de son département
    - relayant auprès des utilisateurs concernés l'ensemble des messages en provenance des autres pôles de la DS2I

## **Compétences :**

### Savoir-faire :

- Connaissance des environnements téléphoniques IP (ex : Alcatel-Lucent)
- Connaissance d'outil de gestion de flotte mobile (ex : Airwatch)
- Maîtrise de la gestion d'un parc informatique
- Bonnes connaissances générales et pratiques en informatique, poste de travail et réseaux
- Ecriture de scripts d'automatisation
- Connaissance des outils de supervision

Savoir-être :

- Avoir de très bonnes qualités relationnelles et le sens du travail en équipe
- Etre disponible, à écoute et patient avec les utilisateurs
- Avoir un sens de l'analyse
- Savoir communiquer (oral et écrit) et rendre compte
- Faire preuve de rigueur
- Faire preuve d'initiative et de réactivité
- Faire preuve de méthodologie et de rigueur
- Faire preuve de curiosité et être force de proposition

**Connaissances :**

- Gestion parc, ITSM : GLPI+fusioninventory, ITOP
- Documentation et projet: suite Atlassian : Confluence, Jira
- Téléphonie : Oxe, 8770, VAA (standard automatique), CCD, OTMS, Rainbow
- Flotte mobile : Airwatch
- Système : Linux, Windows, Android
- Réseau : TCP/IP, Samba, Lan, wifi...
- Bureautique : MS Office, LibreOffice

**Informations particulière :** l'agent pourra être amené à effectuer des déplacements ponctuels dans l'académie.

**Contacts :**

Nicolas Barachet, DSI, [nicolas.barachet@ac-montpellier.fr](mailto:nicolas.barachet@ac-montpellier.fr)

Préciser en objet de mail : Recrutement-TECH-PPC