

FICHE DU POSTE

PRÉSENTATION DU POSTE	
INTITULÉ DU POSTE	Technicien d'assistance et support utilisateurs
EMPLOI TYPE	E4X41 Technicien d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information
POSITIONNEMENT DANS LA STRUCTURE	Poste rattaché à la Division des systèmes d'information du rectorat
ARCHITECTURE DU POSTE	
MISSION OU FONCTION PRINCIPALE DU POSTE	Mission d'assistance aux utilisateurs et de maintenance du parc informatique et bureautique
ACTIVITES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Assurer la mise à disposition des environnements de travail fixes et nomades aux utilisateurs des services académiques ✓ Configurer et sécuriser les environnements de travail de l'utilisateur ✓ Suivre l'exploitation des systèmes et outils de production et /ou des applicatifs de gestion ✓ Gérer les incidents d'exploitation (diagnostic, intervention, alerte) ✓ Réceptionner les demandes d'intervention des utilisateurs et en assurer le suivi jusqu'à la clôture de leurs traitements ✓ Diagnostiquer les dysfonctionnements des applications et remonter les demandes d'évolution ✓ Rédiger les comptes rendus d'interventions, les notices utilisateurs et procédures ✓ Accompagner les utilisateurs à la prise en main des outils de travail et participer aux actions de formation ✓ Assister et conseiller les utilisateurs en matière de sécurité ✓ Contrôler et pratiquer des audits de configuration des postes ✓ Contrôler le bon fonctionnement des applications du domaine et remonter les demandes d'évolution ✓ Participer aux actions de formation et d'accompagnement des utilisateurs ✓ Anticiper les contraintes environnementales et techniques ✓ Gérer les informations sur l'état du parc (matériels, logiciels, licences)
SPECIFICITES DU POSTE	<p>Déplacements sur les sites du rectorat</p> <p>Contraintes horaires et disponibilité en fonction des pics d'activité</p>

COMPETENCES REQUISES

RESSOURCES NECESSAIRES

- Connaissances
- Compétences opérationnelles
- Compétences comportementales

- ✓ Connaissance des systèmes d'exploitation (Windows, Linux,...)
- ✓ Connaissance en base de données
- ✓ Connaissances des systèmes d'information des rectorats
- ✓ Respect des consignes de sécurité
- ✓ Respect des procédures, des consignes et des délais
- ✓ Aptitude à travailler en équipe
- ✓ Conduite d'un entretien d'assistance par téléphone
- ✓ Rigueur, fiabilité et disponibilité
- ✓ Capacité d'écoute et sens de l'organisation
- ✓ Confidentialité, discrétion
- ✓ Qualités de communication orale et écrite

Fait à Schœlcher, le 22 mars 2019



Pour le Recteur et par délégation,
Le Secrétaire Général d'Académie

Yannick JOLLY