

CONCOURS ITRF 2024

FICHE DE POSTE - Technicien support utilisateurs

Structure

Direction des Systèmes d'Information
et de l'Innovation (DSII)

Employeur

Rectorat de l'académie de Rennes
Education nationale

Localisation

8 rue Jean-Julien Lemordant
35 000 Rennes

Pôle

Pôle d'assistance inter-académique AMIGO

Informations concours ITRF

Branche d'activités professionnelle

Informatique, statistiques et calcul scientifique (BAP E)

Famille et Emploi

Ingénierie des systèmes d'information

Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information ([E4X41](#))

Nature

Externe

Les missions et activités

Le poste se situe au sein du pôle d'assistance inter-académique AMIGO de l'académie, sous l'autorité hiérarchique de la responsable de pôle. Ce pôle compte 17 personnes et a en responsabilité l'assistance informatique de niveau 1 des académies de Rennes, de Normandie et de Nantes. La plateforme d'assistance est une structure mutualisée entre les trois académies, rattachée à la DSII de la Région Académique de Bretagne. Elle est le point d'entrée unique pour les demandes d'assistance informatique des établissements publics et privés du 1er et 2nd degrés et des services académiques des trois académies.

Les missions et activités sont les suivantes :

- Recevoir, suivre et résoudre ou transférer aux équipes de niveau 2 les demandes d'assistance informatique des académies de Nantes, Rennes, et Normandie
 - Prendre en charge les appels téléphoniques ;
 - Prendre en charge et réaliser des tickets dans l'outil SUMIT ;
 - Réaliser un diagnostic ;
 - Traiter en niveau 1 ou déclencher les actions de transfert vers les équipes de niveau 2 ;
 - Suivre les tickets.
- Contribuer à la démarche d'amélioration continue de la qualité de service :
 - Participer aux ateliers et formations ;
 - Proposer des pistes d'amélioration des activités du pôle ou du service aux utilisateurs.
- Exploiter et participer à l'évolution de la base de connaissances
- Alerter la chaîne hiérarchique sur les incidents

Le profil recherché

Le service public présente du sens à vos yeux ? Vous avez envie de contribuer à l'assistance et à l'accompagnement des utilisateurs des services numériques de l'éducation ? Vous savez être à l'écoute, appréciez l'esprit d'équipe et avez une appétence technique ? Venez mettre vos compétences au service de l'éducation nationale.

Savoirs

Vous disposez de **connaissances et compétences informatiques** (outils bureautiques, annuaires, messagerie, infrastructures, logiciels, SI).

Vous disposez des **techniques d'assistance** et d'une **excellente communication** (écrite et orale).

Vous avez connaissance des bonnes pratiques ITIL et disposez de la certification des fondamentaux ITIL ? Ce n'est pas un pré-requis mais ça peut nous intéresser ;-)

Savoir-faire

Vous savez **accompagner et assister** les utilisateurs.

Vous savez **gérer** la relation téléphonique ou par ticketing.

Vous savez **analyser et diagnostiquer** un problème et le résoudre ou remonter aux équipes expertes.

Vous savez **rédiger** des réponses claires, précises et synthétiques.

Vous savez **rendre compte** et alerter.

Savoir-être

Vous savez faire preuve de **pédagogie, de facilitation, d'écoute et de patience**.

Vous avez un excellent relationnel et êtes sensible à **l'esprit d'équipe**.

Vous faites preuve de capacités d'**adaptation** et d'apprentissage.

Vous savez être **réactif, autonome** et faire preuve d'initiative.

Vous êtes **méthodique**, savez faire preuve de rigueur et avez le sens de l'organisation.

Quelques informations à savoir

Astreintes : OUI NON

Sur la base du volontariat, en période de pic d'activité (rentrée scolaire)

Télétravail : OUI NON

Pour la cohésion d'équipe, il est prévu 3 jours de présentiel par semaine.

Temps de travail

39h10 hebdomadaire, 45 jours de congé + 13 jours ARTT. CET en vigueur

Déplacements :

OUI NON

Cadre de travail

Un restaurant administratif, le forfait mobilité durable, la prise en charge mensuelle partielle des abonnements transports, la participation à la mutuelle santé (15€ mensuel), une politique de formation

Qui sommes-nous ?

L'académie de Rennes décline la politique éducative nationale, contenu et organisation de l'action éducatrice, en tenant compte des spécificités des établissements et de ses quatre départements bretons. Quelques chiffres ? 580 000 élèves, 53 000 agents et 3,2 milliards d'euros de budget.

Pour en savoir plus : www.ac-rennes.fr

Au sein de l'académie, la direction des systèmes d'information et de l'innovation (DSII) s'inscrit dans une politique nationale de développement de services numériques pour les services académiques et les établissements scolaires, arrêtée par le ministère de l'Éducation nationale et de la jeunesse (MENJ). Composée de 190 personnes et organisée en 11 pôles, elle participe au développement du numérique pour l'éducation et contribue à la mise en œuvre des projets, nationaux et académiques, innovants et structurants.