

## PROFIL DE POSTE

BAP :	E
CORPS :	Informaticiens, ITRF
PROFIL :	Technicien d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information (Ref: E4X41)
NATURE :	Interne

## AFFECTATION

ÉTABLISSEMENT :	Rectorat de la Région Académique de Bretagne
SERVICE :	DSII (Direction des Systèmes d'Information et de l'Innovation)
VILLE :	Rennes

## DESCRIPTION DU SERVICE

La DSII (Direction des Systèmes d'Information et de l'Innovation) est le service informatique de la Région Académique de Bretagne dont les activités couvrent les systèmes d'information et le numérique pour la pédagogie, le pilotage et la gestion.

Son organisation et ses missions, à vocation académique et nationale, s'insèrent dans une politique de développement de services numériques pour les services académiques et les établissements scolaires, arrêtée par le ministère de l'Éducation nationale et portée par le Recteur d'académie.

La DSII comprend plus de 190 collaborateurs répartis en pôles autour des domaines suivants : hébergement et infrastructures, gestion des produits nationaux, services aux utilisateurs, numérique éducatif, applications métiers, outils et communs numériques, développement, identité et données, proximité et services en DSDEN.

## RAISON D'ÊTRE

Ensemble, fabriquer, fournir, exploiter, accompagner et promouvoir des services, des ressources et des outils numériques pour soutenir les usages d'aujourd'hui et de demain des utilisateurs du service public de l'éducation, en Bretagne et ailleurs.

## DESCRIPTION ET MISSIONS DU POSTE PROPOSÉ

Le poste de conseiller de la plate-forme d'assistance inter-académique se situe au sein du Pôle U Services aux Utilisateurs. La plate-forme d'assistance est une structure mutualisée entre les académies de Rennes, Nantes et Normandie, rattachée au service informatique de la Région Académique de Bretagne. La plate-forme est le guichet d'entrée unique pour les demandes d'assistance informatique des établissements publics et privés du premier et second degré et des services académiques des quatre académies.

### Missions du poste :

Assurer la gestion des demandes des personnes sollicitant le dispositif d'assistance quelle que soit l'origine de cette demande (téléphone, formulaire en ligne). La demande peut-être directement résolue par le conseiller, ou redirigée vers le « niveau 2 » du dispositif d'assistance.

Les demandes sont suivies à l'aide de l'outil de gestion et de suivi des demandes ITOP.

### Descriptif détaillé des tâches :

- Assister et conseiller les utilisateurs sur les applications de l'Éducation nationale, les réseaux, et les accès (résolution ou remontée des incidents et optimisation des performances) ;
- Répondre aux demandes d'assistance de l'utilisateur (personnel administratif, enseignant, technique, parents / élèves) des 3 académies qui contacte la plateforme (via téléphone ou formulaire) sur divers applications ou matériels, avec plusieurs outils à disposition (documentation, base de connaissances), Sans possibilité de résolution au niveau 1, transférer la demande vers le spécialiste du domaine via l'outil de gestion des demandes ITOP, en suivant un catalogue de services, renseigné pour chaque académie ;
- Participer aux actions de formation et d'accompagnement des utilisateurs et des nouveaux téléconseillers ;
- Rédiger des comptes rendus d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures ;
- Contrôler le bon fonctionnement des applications du domaine et remonter les demandes d'évolution ;
- Missions de référent d'un domaine.

#### Relations :

- Conseillers de la plateforme, coordonnateurs ;
- Les services académiques ;
- Les services centraux ;
- Ecoles, établissements, services connexes.

### COMPETENCES PARTICULIÈRES SOUHAITÉES

#### Savoirs :

- Connaissances techniques des grands domaines informatiques : bureautique, réseau, infrastructures, messagerie... ;
- Connaissance de l'architecture informatique de l'Éducation nationale ;
- Connaissance des systèmes d'information de l'Éducation nationale ;
- Connaissance générale du fonctionnement de l'administration d'Etat et des collectivités territoriales.

#### Savoir faire :

- Gérer la relation téléphonique ;
- Mener une conversation pour mettre en évidence les symptômes réels aux fins d'aboutir à un diagnostic ;
- Capacité à la rédaction correcte, claire, précise et synthétique.

#### Savoir être :

- Capacité à la communication ;
- Capacité à gérer parfois des situations sous tension ;
- Etre méthodique, rigoureux et ordonné ;
- Aptitude au travail en équipe.

### SPECIFICITE DU POSTE

Contraintes horaires liées aux heures d'ouverture du service ;  
Travail en équipe ;  
Capacité d'adaptation pour du travail à distance (réception et émission d'appels) ;  
Communication.