

## MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS

### Fiche de poste

Fonctions
<b>Métier ou emploi type* : Referens E4X41</b> <b>Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information</b> <small>*REME, REFERENS, BIBLIOFIL</small>
Fiche descriptive du poste
<b>Recrutement : Externe</b> <b>Catégorie : B</b> <b>Corps : Technicien classe Normale - BAP E</b>
Affectation
<b>Administrative : DSI régionale – Région académique Occitanie</b> <b>Géographique : Rectorat de l'académie de Toulouse - 75 rue Saint Roch, 31400 Toulouse (0310094J)</b>
Missions
<p>Dans une équipe de 5 agents vous devrez assurer une mission de maintien en condition opérationnelle du poste de travail informatique des personnels au sein du Rectorat mais aussi des services déconcentrés et sur les réseaux administratifs des collèges dans le département de la Haute-Garonne.</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Activités principales</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Assurer l'installation, la configuration et la maintenance matérielle et logicielle du parc informatique</li><li>• Rédiger des comptes-rendus d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures</li><li>• Assurer une veille technologique et une recherche de solutions matérielles et logicielles</li><li>• Participer à l'alimentation et à la mise à jour de la base de documentation utilisateur et technique</li><li>• Traitement des demandes et incidents des utilisateurs via un outil de gestion de tickets</li><li>• Conseiller et assister les utilisateurs en matière de sécurité</li></ul> <p><input type="checkbox"/> <b>Activités associées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Savoir gérer les priorités et les urgences avec méthode et discernement</li><li>• Appliquer les normes et standards de sécurité</li><li>• Partager l'information, rendre compte, rédiger des notes et des comptes-rendus</li><li>• Gérer les informations sur l'état du parc (matériels, logiciels, licences)</li></ul> <p><b>Environnement professionnel :</b></p> <p><b>Description du service</b></p> <p>La DSI de Toulouse est composée de 170 agents dont la moitié sont sur des missions nationales. Dans le cadre de la Région Académique une fusion avec la DSI de Montpellier est en cours</p> <p>Le poste est positionné dans le Département Service et Relations utilisateurs (DSRU), un des 3 départements des missions académiques.</p> <p><b>Relations fonctionnelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les autres département de la DSI</li><li>• les services du Rectorat</li><li>• L'administration des collèges de la Haute-Garonne</li></ul>



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

## MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS

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

- En période de rentrée et fin d'année scolaire forte charge de travail. Certaines activités peuvent nécessiter des interventions en dehors des heures d'ouverture du rectorat. Vous êtes susceptible d'assurer des astreintes
- Mobilité requise pour différentes missions – véhicule de service mis à disposition

**Encadrement** : Non

**Conduite de projet** : Non

### Compétences\*

#### Compétences principales et associées :

Principales :

- Connaître les principes de gestion de tickets et de parc : ITIL
- Savoir analyser avec méthode les incidents et problèmes
- Faire preuve de pédagogie pour permettre l'accompagnement des utilisateurs
- Appliquer les normes, procédures et règles

Associées :

- Savoir appliquer les procédures de sécurité informatique et les consignes d'exploitation
- Savoir utiliser un outil de gestion de ticket norme ITIL
- Savoir travailler en équipe et en autonomie
- Rendre compte des difficultés, des points de blocages ou de vigilance
- Savoir gérer les relations utilisateurs, être à leur écoute, faire preuve de diplomatie
- Savoir situer le niveau d'intervention et hiérarchiser les priorités
- Appréhender l'environnement professionnel des utilisateurs et identifier leurs besoins

#### Formation et expérience professionnelle souhaitables :

- Gestion parc, ITSM : GLPI+FusionInventory, ITOP
- Système : Windows, Linux, Android
- Réseau : TCP/IP, Samba, Lan, vlan, wifi...
- Bureautique : MS Office, LibreOffice
- Connaissances téléphoniques appréciées

### Savoir faire :

- Capacité d'organisation, rigueur et sens des priorités
- Rédiger et mettre à jour la documentation
- Accompagner les changements

### Savoir être :

- Savoir travailler en équipe, s'organiser et rendre-compte
- Être disponible, à l'écoute et patient avec les utilisateurs
- Faire preuve d'initiative, de réactivité et sens des priorités
- Faire preuve de méthodologie et de rigueur
- Faire preuve de curiosité et être force de proposition

### Contact :

**Mme Cendrine POUVILLON, Secrétaire de la DSI**  
**dsi@ac-toulouse.fr**

**75 rue Saint Roch 31400 Toulouse**  
**05 61 17 79 13**  
**<https://dsi.ac-toulouse.fr>**