



FICHE DE POSTE
Technicien assistance bureautique

IDENTIFICATION DU POSTE

Intitulé du poste	E4X41 - Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information
Branche activité professionnelle	BAP E – Informatique, statistique et calcul scientifique
Catégorie – Corps	Catégorie B

Établissement	Rectorat de La Réunion
Service	Direction des Systèmes d'Information DSI / DSI 3
Missions principales du service	Assurer l' installation , garantir le fonctionnement et la disponibilité des équipements informatiques et/ou téléphoniques (matériels – logiciels) ; prendre en charge le traitement des données et leur exploitation, l' assistance aux utilisateurs et la résolution des incidents de premier niveau. Un service d'accompagnement aux solutions et salles de visioconférence est assuré
Positionnement	Service DSI 3

Activités principales :

- Prendre en charge l'installation initiale et la mise à jour des équipements (matériels, composants logiciels d'infrastructure),
- Prendre en charge l'assistance aux utilisateurs et la résolution des demandes et des incidents a minima de premier niveau au travers de la plateforme Fil@os (ITOP) en présentiel, ou en distanciel (au travers d'ISL),
- Assurer l'installation, garantir le fonctionnement et la disponibilité des équipements informatiques et/ou téléphoniques (matériels – logiciels) ainsi que leur inventaire. (OCS/ GLPI),
- Assurer la gestion des serveurs et des applicatifs Windows et Linux liés à l'environnement bureautique académique,
- Assurer le traitement des données et leur exploitation,
- Rédiger des comptes rendus d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures conforme à l'environnement académique,
- Participer à des actions de formation et des projets transverses,
- Le périmètre de cette mission porte sur le site Rectorat et les services académiques répartis sur toute l'île et impose mobilité et souplesse horaire.,

Conditions particulières d'exercice :

- Poste est **localisé sur le site du rectorat à Sainte-Clotilde mais des déplacements sont fréquents**,
- Permis de conduire B (véhicule léger) indispensable,
- Déplacements éventuels en véhicules de service avec des horaires compatibles aux heures d'ouvertures des sites déconcentrés éloignés,
- Horaires décalés pouvant-être imposés pour nécessité de service (environ 2 fois par semaine),
- 1 jour de télétravail maximum par semaine,
- Condition physique compatible avec de la manutention de matériels lourds en autonomie (copieurs, grands écrans, etc.),
- Déplacement régulier sur sites déconcentrés en véhicules de services imposant un aller-retour domicile – rectorat avec la perception, réintégration d'un véhicule de service dans la journée.

Compétences opérationnelles :

- Utiliser les outils et/ou des techniques de gestion de parc informatique de l'académie
- Appliquer les techniques d'installation et de maintenance des équipements,
- Conduire un entretien d'assistance par téléphone (maîtrise),
- Appliquer les procédures et techniques de service Après-vente,
- Travailler en équipe,
- Appliquer les normes, procédures et règles,
- Savoir planifier et respecter des délais,
- Maîtrise de l'écosystème (client, serveur) Microsoft,

- Connaissance de l'écosystème Linux : RedHat,
- Connaissance en réseau : protocoles, équipements actifs,
- Capacité à faire intervention sur site, par téléphone ou télémaintenance,
- Appliquer les règles de sécurité informatique et les consignes d'exploitation,
- Anglais technique (communication en autonomie avec SAV) ,
- Être opérationnel sur un langage de script BASH, Powershell sera apprécié,
- Être autonome sur les solutions PAPER CUT, ISL, SAMBA 4 , CUPS, OCS et GLPI sera apprécié,
- Savoir gérer un serveur TREND MICRO APEX est un plus,
- Savoir utiliser BI4 sera apprécié.

Compétences comportementales

- Honnêtetés,
- Loyautés,
- Sens du collectif, capacité à travailler en transversalité pour la qualité du service rendu aux usagers,
- Rigueur / Fiabilité,
- Capacité d'écoute,
- Développement de la polyvalence dans son domaine d'activité