



**FICHE DE POSTE
Environnement bureautique**

IDENTIFICATION DU POSTE

Intitulé du poste	E3A41 - assistance support
Branche activité professionnelle	BAP E – Informatique, statistique et calcul scientifique
Catégorie – Corps	Catégorie A

Établissement	Rectorat de La Réunion
Service	Direction des Systèmes d'Information DSI / DSI 3
Missions principales du service	La DSI 3 a pour mission générale de s'assurer du bon fonctionnement du parc bureautique du rectorat, des sites déconcentrés. Le service prend en charge un pré-diagnostic puis l'orientation des demandes des usagers soutenus vers les autres services de la DSI. Les salles de formation et de visioconférences sont gérées par la DSI 3.
Positionnement	Service DSI 3

Activités principales :

L'agent sera adjoint au chef de service, tout en restant impliqué dans les tâches techniques ou quotidiennes.

Il est attendu une forte capacité d'adaptation à l'environnement technique du service et une capacité de conduite de toutes les activités. Une expérience managériale réelle, ainsi qu'en gestion de projets techniques est indispensable et sera évaluée par un contrat d'objectif à 3 mois, 6 mois et 12 mois lors de l'affectation.

- Assister le chef de service dans le **management** du service, le remplacer ou représenter si besoin,
- Effectuer les actions et processus de gestion courante de l'application en place dans toutes ses dimensions (assistance, gestion des incidents, qualité de service, formation)
- Recenser et répercuter les améliorations fonctionnelles souhaitées
- Résoudre ou faire remonter les incidents et optimiser les performances
- Contrôler et planifier de manière efficace les modifications d'applicatifs et/ou de logiciels
- Lancer l'exécution des tâches d'exploitation et assurer le suivi d'exploitation
- Participer à l'élaboration d'outils de contrôle et de gestion (**scripts**, procédures, **requêtes OQL SQL**, reporting)
- Participer à la rédaction de la documentation
- Pilotage de la **communication** courante et de crise du service, de la DSI vers l'académie.

Conditions particulières d'exercice :

- **Variabilité fréquente des horaires**
- Poste est **localisé sur le site du rectorat à Sainte-Clotilde**,
- Permis de conduire B (véhicule léger) indispensable,
- **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 principales :

Connaissances

- Applications métiers utilisées par le service (connaissance approfondie)
- Architecture et l'environnement technique du système d'information
- Système d'exploitation (maîtrise)
- Systèmes de gestion de base de données (autonomie)
- Deux langages de programmation ou de scripts
- Techniques de conduite du changement (notion de base)

- Anglais technique (connaissance générale)
- Management opérationnel (capacité à orienter, réorienter les tâches en cours en suscitant l'adhésion)
- Gestion de stock (capacité à améliorer les procédures en cours dans le but de suivre le matériel d'une facture à sa réforme)
- Environnement et réseaux professionnels

Compétences opérationnelles

- Utiliser un **système MDM en toute autonomie**, des compétences sur la solution VMWare UEM serait un plus
 - Tâches d'administration quotidiennes (Prise en main à distance, Déploiement Soft, Check de contrôle de conformité, etc....)
 - Administration des briques logicielles tierces (ACC, Access)
 - Transition MDM : Bascule des GPOs vers Baselines / CSP
 - Déploiement à distance de scripts Powershell, batch
- Administrer un serveur Windows 2016 et LAMP en relation avec les collègues
 - Partie Windows :
 - Gestion d'un serveur de mise à jour WSUS (Réflexions en cours sur la mise en place d'une architecture master/slave avec un second serveur)
 - Administration d'un serveur d'impression avec les solutions tierces Papercut / PDFCreator indispensable
 - Administration d'un serveur de déploiement (MDT/WDS) : savoir réaliser/compléter une séquence de tâches
 - Administration (via les outils RSAT) d'un Samba AD : connaissances des GPOs, groupes de sécurité, gestion des users, etc.
 - Partie Unix :
 - Gestion des serveurs OCS / GLPI : connaissance minimale d'un système Unix requis (Debian / Redhat)
 - Capacité à faire du troubleshooting par interprétation des log coté serveur et client
- **Totale autonomie en gestion de parc client Windows 10** (déploiement, troubleshooting rapide, connaissance des technologies matériels sur environ 5 ans)
- Être **autonome** sur les solutions PAPER CUT, ISL, SAMBA 4, CUPS, **OCS** et **GLPI** est important,
 - OCS : déploiement logiciel, déploiement de scripts
 - Samba4 : utilisation au quotidien
 - Connaissance en réseaux nécessaire : Routage, Firewall (OPNSense)
 - Connaissance de bases sous Unix nécessaire : Services DHCP, DNS, être à l'aise sous un terminal
 - Connaissance minimale en dans un langage de programmation nécessaire (refonte annuaire prévue)
 - Bonne connaissance de l'infra en place / Solution Eole
- Rédiger et mettre à jour la documentation fonctionnelle et technique
 - Travaux pour délocaliser l'ensemble des scripts sur la forge nationale (site de versioning Gitlab) + compétences/connaissances sur Git appréciées
 - Rédaction de documents techniques sous Bookstack

- Accompagner les changements
 - Réalisation de schémas réseaux à usage interne
 - Mise en place de la dématérialisation des fiches de prêts (maquette réalisée sous Javascript puis valider avec les solutions Colibris/**Elise**)
 - Mise en place de la solution GLPI couplée avec OCS (maquette réalisée sous Docker) puis validation en production
 - Mise en place d'un serveur de virtualisation pour le projet UEM (Esxi interne)
 - Savoir utiliser les outils devops pour prototypage : Git, Docker
 - Comprendre les fonctionnements des APIs (iTop, GLPI, OCS, UEM, ...)
 - Refonte prévue de l'arborescence de l'AD en fonction des contraintes de la solution Éole
- Communiquer et faire preuve de pédagogie
- Utiliser un outil de télémaintenance
- Travailler en équipe et avec les autres divisions
 - Collaborations transverses avec la DSI1 (projet refonte annuaire) et la DSI4 (mise en place des scripts sur la forge + réécriture des scripts de synchros Vincent M.)
- Anglais technique (communication en autonomie avec SAV),
- Être opérationnel sur un langage de script BASH, Powershell sera apprécié,
- Être opérationnel sur les solutions PAPER CUT, ISL, SAMBA 4, CUPS, **OCS** et **GLPI** est important,
- Savoir gérer un serveur TREND MICRO APEX est un plus,
 - Comprendre l'architecture client/serveur
 - Savoir mettre en place un relais si besoin (Edge relay)
- Savoir utiliser BI4 est important.
 - Réalisation de dashboard sous BI4 ou PowerBI
 - Savoir comment communiquer avec une API (Swami par exemple) ou base de données (OCS/ GLPI/ MDT)
- Autonomie sur l'utilisation des outils de communication est importante
 - Outils bureautiques, suite Adobe est un plus.

Compétences comportementales

- Réactivité,
- **Disponibilité,**
- **Honnêteté,**
- **Souplesse d'esprit,**
- **Sens du collectif,**
- Être **techniquement opérationnel,**
- Capacité de travailler en situation d'urgence avec les autres divisions.