

ITRF - BAP E - Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information

Mission	
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	
Métiers si besoin	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ technicien d'exploitation ▪ technicien support utilisateurs ▪ assistant fonctionnel ▪ technicien réseau-télécom 	
Famille d'activité professionnelle	Correspondance statutaire
Ingénierie des systèmes d'information, Ingénierie technique et de production	Technicien
Famille d'activité professionnelle REME	Emploi-type de rattachement REME
Systèmes et réseaux d'information et de communication	Technicien de proximité
Activités principales	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prendre en charge l'installation initiale et la mise à jour des équipements (matériels, composants logiciels d'infrastructure) ▪ Installer et gérer les équipements actifs du réseau (routeurs, concentrateurs) ▪ Contrôler et pratiquer des audits de configuration des postes, serveurs ou réseaux locaux ▪ Contrôler le bon fonctionnement des applications du domaine ▪ Accompagner et assister les utilisateurs dans leurs usages des applications métiers ▪ Assister et conseiller les utilisateurs en matière de sécurité ▪ Suivre l'exploitation des systèmes, outils de production et/ou des applicatifs ▪ Participer aux actions de formation et d'accompagnement des utilisateurs ▪ Anticiper les contraintes environnementales et techniques ▪ Rédiger des comptes rendu d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures ▪ Gérer les informations sur l'état du parc (matériels, logiciels, licences) 	
Conditions particulières d'exercice	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déplacements éventuels ▪ Contraintes horaires en fonction des pics d'activité 	
Fiche de poste basée sur la fiche REFERENS E4X41	
Direction des Systèmes d'Information de l'académie de Lille	

Compétences principales	
Connaissances	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Applications métiers ▪ Système d'exploitation (connaissance générale) ▪ Architecture des équipements locaux (connaissance générale) ▪ Architecture et l'environnement technique du système d'information ▪ Diagnostic et résolution de problèmes ▪ La maîtrise des langages de programmation serait un atout pour le poste ▪ Sécurité des systèmes d'information ▪ Systèmes de gestion de base de données (notion de base) ▪ Environnement et réseaux professionnels ▪ Anglais technique (connaissance générale) 	
Compétences opérationnelles	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser les outils et/ou des techniques de gestion de parc informatique ▪ 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 	
Compétences comportementales	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rigueur / Fiabilité ▪ Sens de l'organisation ▪ Capacité d'écoute 	
Diplôme réglementaire exigé - Formation professionnelle si souhaitable	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Baccalauréat 	
Tendances d'évolution	
Facteurs d'évolution à moyen terme	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Multiplicité des équipements locaux ▪ Evolution des technologies (nomadisme-BYOD) ▪ Virtualisation du poste de travail ▪ Prise en compte de l'éco-responsabilité 	
Impacts sur l'emploi-type (qualitatif)	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développement de la polyvalence dans son domaine d'activité 	