

Présentation du poste

Intitulé du poste

Technicien au Service Accompagnement et Gestion de Services (SAGS)

Lieu d'exercice

Rectorat de Clermont-Ferrand

Positionnement du poste dans l'organisation

DSI - Direction des Systèmes d'Information

DETI – Division Environnement de Travail et Infrastructure

SAGS – Service Accompagnement et de Gestion des Services

Statut ou classification du poste

Statut : Catégorie A B C

Corps : Technicien

BAP : E FAP : E4X41 - Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information

Occupant actuel

Nom :

Prénom :

Grade :

BAP/FAP : E/Ingénierie
technique et de production

Architecture du poste

Mission principale

Permettre aux personnels de l'académie de Clermont-Ferrand d'utiliser l'Environnement de Travail Numérique Académique (ETNA) et les outils numériques de l'académie.

Missions du poste

- ⚙ Assister et accompagner les utilisateurs,
- ⚙ Animer des actions de formation sur les outils de l'environnement de travail
- ⚙ Rédiger et maintenir la documentation des services de l'environnement de travail
- ⚙ Participer à la gestion du parc académique.

Activités et tâches du poste

- ⚙ Accompagner les personnels à la prise en main des nouveaux équipements et services,
- ⚙ Assister les utilisateurs des services académiques sur l'utilisation des outils numériques liés à l'environnement de travail mis à leur disposition,
- ⚙ Assurer des formations thématiques en fonction des déploiements des services,
- ⚙ Rédiger et mettre à jour la documentation des services de l'environnement de travail à destination des utilisateurs
- ⚙ Prendre en charge la communication autour de l'environnement de travail besoins professionnels conformément aux règles académiques et aux règles de sécurité informatique,
- ⚙ Identifier les nouveaux besoins afin de proposer des solutions adaptées,
- ⚙ Assurer et partager une veille constante,
- ⚙ Sensibiliser les utilisateurs à la sécurité du système d'information au travers de l'ensemble des actions du service.



Contexte de la situation de travail

Champ des relations du poste

Par les missions d'accompagnement, le technicien du SAGS travaille au contact de l'ensemble des personnels des services académiques.

Au cœur des projets portés par la DETI, des interactions sont fréquentes avec les autres personnels de la DRASI et des services métiers.

Champ d'autonomie, de responsabilité et de technicité du poste

Les techniciens du SAGS sont sous la responsabilité directe de la cheffe du SAGS.

Une connaissance exhaustive de l'ensemble des procédures, modes opératoires et autres formalisations est nécessaire.

Le technicien du SAGS doit avoir des connaissances avancées des outils de l'environnement de travail.

La variété des situations possibles nécessite une aptitude à analyser et chercher de l'information pour trouver puis accompagner l'utilisateur vers une solution.

Les outils de ticketing, d'administration, de suivi et de reporting sont communs à tous les personnels de la DETI.

Il doit être en capacité de s'approprier des nouvelles solutions techniques ou services.

Spécificités et les contraintes du poste

Les missions peuvent nécessiter des déplacements au sein des bureaux du site de rattachement, sur des sites distants ou des actions en télémaintenance.

Le planning des jours de télétravail et de la journée contractée peut être modifié en fonction des contraintes du service.

Les séances d'accompagnement peuvent s'organiser avec un utilisateur ou avec un groupe d'utilisateurs, en présentiel ou en distanciel.



Les exigences du poste

Savoirs (connaissances théoriques nécessaires)

- Système Windows 11
- Administration centralisée de solutions numériques
- Périphériques du poste de travail
- Réseau locaux
- ITIL
- Sécurité du SI

Savoir-faire (être capable de ...)

- Ecouter
- Analyser
- Diagnostiquer
- Faire preuve de pédagogie
- Expliquer avec un langage adapté à l'interlocuteur
- Documenter
- Formaliser
- Suivre des formalisations
- Rendre compte
- S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue

Savoir être (qualités nécessaires à la tenue du poste)

- Patience
- Compassion
- Réactivité
- Curiosité
- Rigueur
- Respect
- Loyauté