



# ACADÉMIE D'ORLÉANS-TOURS

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Rectorat de l'académie d'Orléans-Tours  
Division des systèmes d'information  
21, rue Saint-Etienne  
45043 ORLEANS cedex 1  
[ce.dsi@ac-orleans-tours.fr](mailto:ce.dsi@ac-orleans-tours.fr)

## Technicien-ne - Support utilisateur

### Catégorie / Corps

**B / ITRF / Technicien**

**Externe**

### Cadre statutaire

Décret n°85-1534 du 31 décembre 1985  
modifié fixant les dispositions statutaires  
applicables aux ingénieurs et aux personnels  
techniques et administratifs de recherche et  
de formation du ministère de l'éducation  
nationale

### Descriptif de l'emploi

#### **REFERENS**

Branche d'activité professionnelle :  
BAP E : Informatique, Statistique et Calcul  
Scientifique  
Famille professionnelle : Ingénierie des  
systèmes d'information

**Emploi-type** : E4X41 - Technicien-ne  
d'exploitation, d'assistance et de traitement  
de l'information

### Affectation

- DSI : Rectorat de l'académie d'Orléans-Tours
- Localisation du poste : **Orléans**
- Support : NA00074238 (20795)

### Missions

Assistance informatique de niveau 1 et 2 aux utilisateurs en établissement scolaires du 2nd degré ou dans les services déconcentrés pour les applications Education Nationale mises en œuvre dans l'académie

### Activités principales

- Assister les utilisateurs en établissement scolaire ou en services déconcentrés pour toutes les applications Education Nationale mises en œuvre dans l'académie
- Traiter les demandes d'assistance ou de service au travers de l'application d'assistance ou par courrier électronique.
- Etablir un premier diagnostic, rendre compte des incidents et anomalies
- Requalifier les demandes des utilisateurs dans l'outil d'assistance : coordonnées clients, catégorie, demandes, date d'échéance, ....
- Comprendre le fonctionnement des applications d'un point de vue fonctionnel et technique afin d'apporter un premier niveau de réponse aux utilisateurs (assistance de niveau 1)

- Suivre les processus et les procédures établis pour l'assistance
- Participer à la réalisation des procédures d'assistance
- Participer aux réunions d'équipe et être force de proposition

### **Environnement professionnel**

Ce poste est rattaché au service informatique du Rectorat (DSI)  
Il est sous l'autorité du responsable de la Relation Client et sous la responsabilité du chef de pôle.

### **Conditions particulières d'exercice**

Organisation des congés et horaires de travail pouvant varier en fonction du calendrier de gestion et afin d'assurer la continuité du service

### **Compétences et connaissances requises**

- Savoir être à l'écoute des utilisateurs
- Savoir travailler en équipe
- Savoir s'adapter au changement de technologie des outils
- Savoir contrôler et diagnostiquer le bon fonctionnement des applications
- Savoir utiliser des outils de diagnostic et de suivi des demandes d'assistance
- Comprendre et connaître les processus d'assistance : escalade des demandes et incidents
- Appliquer les procédures, les normes et les règles en vigueur dans le département de la relation client
- Utiliser au quotidien les outils de télémaintenance, de communication de l'académie
- Communiquer et faire preuve de pédagogie
- Savoir gérer les situations d'urgence et les problèmes
- Sens de la confidentialité

### **Contact**

Olivia LECUYER - responsable de la Relation Client – DSI Orléans-Tours – 02 38 79 45 55

Christine LE BERRE – Adjointe au DSI pour les missions académiques – 02 38 79 38 22