



# 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 - Assistance / accompagnement et traitement de l'information

### 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 : NA00065807

### 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.

Participation au développement des outils de pilotage et d'aide à la gestion du système d'information ainsi qu'au développement des formulaires en ligne.

### 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
- 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)
- Conception et réalisation d'outils de pilotage et d'aide à la gestion à l'aide du logiciel *Business Object*
- Création de formulaires grâce à l'outil 'colibris', plateforme numérique de dématérialisation des démarches des utilisateurs
- Participer aux réunions d'équipe et être force de proposition

### **Environnement professionnel**

Ce poste est rattaché à la DRASI - Direction régionale académique des systèmes d'information, plus particulièrement à la DSI missions académiques

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

Organisation des congés et horaires de travail pouvant varier en fonction du calendrier de gestion - 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
- Connaissance de l'outil *Business Objects*
- Connaissance des bases de données
- Aptitude à l'analyse et à la synthèse
- 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
- Notions en matière de sécurité des SI et de protection des données (RGPD)

### **Contact**

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

Catherine RENOULT – responsable du département IDIA – 02 38 79 45 81

Christine LE BERRE – Adjointe au DRASI – Cheffe de la DSI Académique - 02 38 79 38 22