



Région académique  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

## Ingénierie des systèmes d'information – Gestionnaire assistance support

### Informations générales

Employeur	Rectorat de l'académie de Lyon
Description de l'employeur	L'académie de Lyon est composée de 3 départements : l'Ain, la Loire et le Rhône. Elle est le siège de la région académique Auvergne-Rhône-Alpes, qui comprend également les académies de Clermont-Ferrand et Grenoble et constitue ainsi la 2 <sup>ème</sup> région de France, juste après la région parisienne.

### Description du poste

Région	Auvergne-Rhône-Alpes
Lieu d'affectation	92, rue de Marseille 69007 Lyon
Versant	Fonction publique d'état
Catégorie	Catégorie A – Assistant ingénieur
Quotité	Temps plein
Nature de l'emploi	Emploi ouvert au concours 2022 Réf : E3A41 – Gestionnaire Assistance Support
Domaine fonctionnel	BAP E : Informatique, Statistiques et Calcul scientifique Ingénierie des systèmes d'information
Description de l'employeur (suite)	<p>La DSI de l'académie de Lyon est placée sous la responsabilité du secrétaire général de l'académie.</p> <p>Elle est composée d'une soixantaine de personnes et s'articule autour de 5 départements : Assistance, Infrastructures techniques, Administration du SI Scolarité Examens, Administration du SI GRH et Finances, et Développement Intégration Relation Métiers.</p> <p>La DSI contribue à la mise en œuvre au niveau académique, et région académique, de la stratégie nationale du numérique pour l'éducation. En soutien aux activités des services académiques, elle assure le maintien en condition opérationnelle des services numériques, des équipements et des infrastructures. En partenariat avec les collectivités territoriales elle est garante du bon fonctionnement des établissements du 1<sup>er</sup> et 2<sup>nd</sup> degré.</p>

## Missions du poste

Contexte	<p>Le Département Assistance de la DSI du Rectorat de Lyon a pour mission d'assurer l'assistance informatique matérielle et logicielle des personnels administratifs de l'académie (rectorat, services déconcentrés de l'éducation nationale, circonscriptions, CIO d'état, établissements scolaires).</p> <p>Il est constitué de deux grandes équipes : l'une dédiée à la télé-assistance et constituée de 12 personnes, et l'autre dédiée à l'assistance de proximité rassemblant une 15aine de personnes. Cette dernière, principalement localisée à Lyon, possède deux antennes, dans l'Ain et dans la Loire ; des gestionnaires de parc sur chaque site assurent le relais auprès du responsable d'équipe.</p> <p>L'Assistant.e ingénieur recruté.e sera un gestionnaire de parc relais.</p>
Missions du poste	<p>Sous l'autorité du responsable de l'Assistance de proximité, le gestionnaire de parc relais aura pour mission la gestion opérationnelle d'une partie du parc informatique académique. Il gèrera, maintiendra et fera évoluer le parc matériel et logiciel et fonction des directives de son responsable.</p> <p>Pour mener à bien cette mission, il coordonnera une équipe de techniciens. Il fera respecter les procédures en vigueur, et en rédigera le cas échéant. Il planifiera et contrôlera les interventions des techniciens de son équipe. Il prendra part aux interventions (le permis B est donc obligatoire).</p> <p>En premier lieu, il coordonnera l'équipe de techniciens en charge des interventions dans les établissements de l'académie et assurera le transfert opérationnel de la compétence informatique vers les collectivités territoriales qui ne s'en sont pas encore emparée.</p>

## Compétences attendues

Compétences techniques requises	<p>Architecture et environnement technique du système d'information Système d'exploitation Diagnostic et résolution de problèmes Méthodes de mise en production</p> <p>SAMBA/Linux Windows Active Directory</p>
Compétences techniques appréciées	<p>Outil de ticketing (ITop de Combodo) Environnement Eole (Horus et Amon) GLPI Environnements Windows et Microsoft Configuration et support de smartphone (Androïd, iOS)</p>
Compétences opérationnelles	<p>Planifier Suivre et contrôler Respecter les délais Rédiger, mettre à jour des documentations techniques Savoir travailler en équipe et faire travailler en équipe Accompagner, communiquer, faire preuve de pédagogie Savoir gérer les situations d'urgence et les aléas</p>

	<p>Etre à l'aise à l'oral et avoir le goût des relations humaines Maitriser la communication écrite</p> <p>Rendre compte à sa hiérarchie Faire de la prospection et de la veille technologique</p> <p>Etre fiable et rigoureux Faire preuve de bon sens Etre réactif et savoir prendre des initiatives</p>
Connaissances	<p>Connaître les normes et procédures de sécurité (notamment SSI), Avoir des connaissances générales du RGPD Connaître la méthodologie ITIL Anglais technique</p> <p>Un + : connaissance géographique de l'académie</p>
Conditions particulières	<p>Possibilité d'astreintes</p>