



Région académique
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Ingénierie des systèmes d'information – Responsable 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 ^{ème} 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 (cadre) – Ingénieur d'Etude
Quotité	Temps plein
Nature de l'emploi	Emploi ouvert au concours 2022 Réf : E2A42 - Responsable 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^{er} et 2nd 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. Un gestionnaire de parc sur chacun des 3 sites assure le relais auprès du responsable d'équipe.</p> <p>L'IGE recruté.e prendra la responsabilité de l'équipe Assistance de proximité.</p>
Missions du poste	<p>Rattaché au responsable du Département Assistance, le responsable de l'équipe d'assistance de proximité a pour mission de piloter la gestion du parc informatique académique (environ 2600 PC), ainsi que des environnements de visioconférence.</p> <p>Pour ce faire, il bénéficie d'une équipe d'une 15aine de personnes, techniciens et assistants ingénieurs, dont il assurera l'encadrement et sur laquelle il s'appuiera pour le déploiement et le maintien en conditions opérationnelles des postes de travail ainsi que pour assurer l'assistance des usagers.</p> <p>Dans une moindre mesure, il pilotera la reprise de la compétence informatique des établissements par les collectivités territoriales qui ne s'en sont pas encore emparée.</p>

Compétences attendues

Compétences techniques requises	<p>Outil de gestion de parc GLPI Environnement Windows Environnement Microsoft Support et configuration de smartphones (Androïd, iOS)</p>
Compétences techniques appréciées	<p>Outil de ticketing (ITop de Combodo) WSUS Environnement Eole (Horus et Amon)</p>
Compétences opérationnelles	<p>Planifier et respecter les délais Analyser et faire face à une situation d'urgence Savoir prioriser Encadrer des équipes à distance Ecouter, analyser, formuler un besoin Jouer un rôle de conseiller et d'aide à la décision Rédiger des documentations et procédures Rendre compte à sa hiérarchie Faire de la prospection et de la veille technologique</p> <p>Faire preuve de discernement Etre fiable et rigoureux</p>

Connaissances

Maîtriser parfaitement la communication écrite et orale
Avoir une bonne connaissance de la gestion de projet
Connaître les normes et procédures de sécurité (notamment SSI),
et les faire respecter
Avoir des connaissances générales du RGPD
Connaître la méthodologie ITIL
Connaître la réglementation de la commande publique
Anglais technique
Un + : connaissance du système éducatif et de ses structures