



ACADÉMIE DE CRÉTEIL

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Intitulé du poste : Technicien d'assistance informatique

- **Catégorie : B ; corps ITRF TECH**
- **Référence REFERENS : E4X41 - Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information**
- **Référence RIME : E4X41**
- **Domaine fonctionnel : Numérique et Système d'information et communication**
- **Groupe RIFSEEP : /**
- **Quotité de travail : 100%**
- **Localisation administrative : Rectorat de Créteil**
- **Implantation géographique : 4 rue Georges Enesco 94000 Créteil – [Metro Créteil L'Échat Ligne 8](#)**

Environnement professionnel

Au sein de la Région Académique Île-de-France, la Direction Régionale Académique des Systèmes d'information (DRASI) regroupe les Directions des Systèmes d'Information des trois académies qui composent la région Île-de-France (Créteil, Paris, Versailles).

La DRASI accompagne la transformation des métiers, l'exploitation, maintient, améliore et renforce la qualité du service rendu aux usagers et acteurs du système éducatif de la région.

L'académie de Créteil est composée de 3 départements très différents dans leur configuration sociale, économique et territoriale : la Seine et Marne (77) très étendue et à dominante rurale, la Seine Saint Denis (93) fortement urbanisée et en croissance démographique très forte, et le Val de Marne (94) également marqué par une densité urbaine importante.

Deuxième académie de France par son importance, près d'un million d'élèves, apprentis et étudiants y sont scolarisés dans plus de 2 600 écoles et près de 650 établissements scolaires du second degré. 85 000 étudiants sont accueillis dans 4 universités, 9 IUT, 1 INSPE, 4 ENS et écoles d'ingénieur.

L'académie de Créteil gère plus de 82 000 agents (dont 800 au rectorat) et dispose d'un budget de 4,7 milliards d'euros.

Le poste à pourvoir est situé au rectorat, rattaché à la DRASI site de Créteil.



ACADÉMIE DE CRÉTEIL

Liberté
Égalité
Fraternité

Description du poste

Missions principales :

Le technicien recruté sera chargé d'assurer l'assistance de niveau 1 auprès des utilisateurs de l'académie, en intervenant sur les problématiques liées aux postes de travail (installation, configuration, dépannage) et à leur environnement (imprimantes, scanners, périphériques divers).

En fonction des besoins il sera affecté au sein d'un service assurant l'assistance, le support et le déploiement des équipements bureautiques.

Activités principales :

- Diagnostiquer et résoudre les incidents techniques courants signalés par les utilisateurs via les outils de gestion des tickets.
- Participer à l'installation, à la maintenance, et à la mise à jour des équipements bureautiques et des logiciels standards.
- Intervenir sur des technologies telles que les serveurs de fichiers et les services d'annuaire (comme Active Directory) pour effectuer des tâches de maintenance, d'administration de base, et de gestion des droits d'accès.
- Contribuer à l'amélioration des performances et de la sécurité des systèmes en respectant les procédures établies.
- Participer à l'inventaire et au suivi des équipements informatiques (gestion du parc informatique).
- Collaborer avec les équipes techniques de niveau supérieur pour escalader les incidents complexes ou nécessitant une expertise spécifique.
- Former et sensibiliser les utilisateurs aux bonnes pratiques en matière d'utilisation des outils informatiques et de cyber sécurité.
- Réaliser des comptes rendus d'intervention et mettre à jour la documentation technique.

Compétences à mobiliser

Compétences requises :

Techniques :

- Bonne maîtrise des systèmes d'exploitation Windows (configuration, dépannage).
- Connaissance des environnements réseau (TCP/IP, DNS, DHCP).
- Notions de base sur l'administration Active Directory et la gestion des droits utilisateurs.
- Compétences en diagnostic et résolution d'incidents matériels et logiciels.
- Connaissance des outils de gestion de tickets et de supervision informatique.
- Capacité à installer, configurer et maintenir des équipements bureautiques (imprimantes, scanners, vidéoprojecteurs, etc.).
- Sensibilisation aux notions de cyber sécurité et de protection des données.



ACADÉMIE DE CRÉTEIL

Liberté
Égalité
Fraternité

Relationnelles :

- Capacité à travailler en équipe et à communiquer efficacement avec les utilisateurs.
- Sens du service et de l'écoute pour comprendre et résoudre les besoins des utilisateurs.
- Rigueur et autonomie dans la gestion des priorités et des interventions.

Organisationnelles :

- Aptitude à suivre des procédures techniques et administratives.
- Capacité à rédiger des comptes rendus et documentations clairs et précis.
- Gestion rigoureuse des équipements et des stocks informatiques.

Savoirs-être :

- Capacité à rendre compte aux responsables hiérarchiques
- Capacité à travailler en équipe
- Être organisé et rigoureux
- Être à l'écoute
- Être force de proposition
- Avoir le sens de la discrétion

Relations hiérarchiques et fonctionnelles

Le candidat recruté sera placé sous l'autorité du chef du service dans lequel il sera affecté.

Cadre statutaire

Catégorie B (TECH)
Poste ouvert aux titulaires et aux contractuels

Composition du dossier de candidature

Lettre de motivation + Curriculum Vitae

le Directeur des Systèmes d'Information,
Jean-François BARRE

