

Intitulé du poste : Technicien support – Gestionnaire de la relation client

Catégorie : **B ; corps ITRF TECHNICIEN**

- Référence REFERENS :
 - E4X41 – Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information
- Référence RIME :
- 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 (DSI) 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 sein de la DRASI site de Créteil.



**ACADÉMIE
DE CRÉTEIL**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Description du poste

Affectations

L'agent recruté est affecté au service **PAsS (Plateforme d'Assistance et de Services)**.

Ce service assure la gestion et le traitement des demandes formulées par l'ensemble des usagers du système d'information académique au travers de son guichet unique.

Missions principales

Sous l'autorité du chef de service, le/la technicien-ne assure le traitement et le suivi des demandes d'assistance informatique de premier niveau.

Activités principales

- Enregistrer les demandes d'assistance dans l'outil de gestion des tickets
- Assurer la prise en charge de premier niveau des incidents et des demandes de service
- Analyser, qualifier et prioriser les demandes
- Résoudre les incidents relevant du périmètre de compétence
- Escalader les demandes vers les niveaux d'expertise supérieurs lorsque nécessaire
- Assurer le suivi des tickets jusqu'à leur résolution
- Informer régulièrement les utilisateurs de l'état d'avancement de leur demande
- Contribuer à l'alimentation et à la mise à jour de la base de connaissances du service dans le cadre du projet de production documentaire
- Participer à l'amélioration continue des procédures et des pratiques d'assistance

Compétences à mobiliser

Connaissances :

- Connaissance générale des processus d'assistance et de support informatique (ITIL appréciée)
- Connaissance des environnements réseaux et systèmes professionnels
- Connaissance des bonnes pratiques en matière de gestion des incidents et des demandes
- Connaissance des environnements bureautiques et applicatifs métiers

Compétences opérationnelles :

- Appliquer des procédures et des consignes techniques
- Gérer les priorités et les situations d'urgence
- Maîtriser les outils de prise en main à distance
- Conduire un entretien d'assistance téléphonique
- Utiliser les outils bureautiques et les outils de gestion de tickets
- Mettre en œuvre des outils de diagnostic et d'analyse
- Rédiger des courriels, comptes rendus et rapports d'incident clairs et structurés



ACADÉMIE DE CRÉTEIL

Liberté
Égalité
Fraternité

Aptitudes :

- Sens du service et de la relation aux usagers
- Capacités d'écoute et gestion des situations difficiles
- Qualités relationnelles et pédagogiques
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à rendre compte
- Autonomie, rigueur et réactivité

Relations hiérarchiques et fonctionnelles

Le/la technicien-ne est placé(e) sous l'autorité hiérarchique du chef du service PAsS.

Il/elle travaille en étroite collaboration avec :

- les autres membres du service,
- les équipes techniques de niveau supérieur,

Cadre statutaire

Catégorie B (ITRF / TECHNICIEN)

Poste ouvert aux titulaires et aux contractuels

Composition du dossier de candidature

Lettre de motivation + Curriculum Vitae

Procédure de candidature

Les candidatures devront être adressées par courrier électronique,
à l'attention de :

ce.bp@ac-creteil.fr et ce.dsi@ac-creteil.fr.

Copie à :

Isabelle.Tordjman@ac-creteil.fr, Prebagarane.Louvois@ac-creteil.fr et akli.hanifi@ac-creteil.fr

Préciser la référence de l'annonce publiée.