

## Technicien ou technicienne informatique AEFE – PARIS

**Domaine fonctionnel** : numérique et systèmes d'information et de communication

**Service de rattachement** : département des systèmes d'information

**Lien hiérarchique** : cheffe du département des systèmes d'information / responsable du pôle parc numérique – centre de services informatiques

### Description de la structure et des missions

L'Agence pour l'enseignement français à l'étranger (AEFE) est un établissement public national à caractère administratif sous tutelle du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE).

L'AEFE coordonne un réseau scolaire mondial de 540 établissements à programmes français, répartis dans 138 pays, qui sont tous homologués par le ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports (MENJS). L'AEFE gère directement 69 de ces établissements scolaires, qui sont ses composantes (« établissements en gestion directe »). Par ailleurs, elle pilote et anime, dans le cadre d'une procédure de conventionnement et d'affectation de moyens publics, un réseau de 152 établissements privés (« établissements conventionnés »). Les dispositifs relatifs à la formation continue, à l'aide à l'orientation des élèves et au suivi pédagogique des enseignants que l'Agence met en place sont également accessibles aux 319 autres établissements, où l'AEFE n'affecte pas de personnels, appelés « établissements partenaires ».

L'AEFE dispose d'un budget de plus d'un milliard d'euros et assure la gestion de 5 500 personnels détachés à l'étranger. Les services centraux de l'AEFE emploient près de 200 personnels répartis sur les sites de Paris et Nantes.

L'Agence est engagée dans une démarche d'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

### Description du secrétariat général

Le secrétariat général est chargé de la mise en œuvre de la politique menée par l'Agence. Dans ce cadre, il organise et coordonne l'action administrative et assure le bon fonctionnement des instances statutaires. Il organise la procédure de recrutement et propose des candidatures à la direction pour les personnels des services centraux de l'Agence. Il initie les procédures de gestion, s'assure de leur application et pilote les dispositifs de contrôle et d'audit. Il dirige sous l'autorité de la direction l'ensemble des services et assure leur coordination. Il recueille, exploite et restitue aux services de l'Agence et établissements du réseau les informations leur permettant un pilotage optimal. Le secrétariat général est composé du service des affaires générales, du service juridique, du département des systèmes d'information, d'une cellule du contrôle de gestion et des données statistiques et d'une cellule audit. Le secrétaire général est assisté dans sa tâche d'une secrétaire générale adjointe.

### Description du département

Le département des systèmes d'information, au sein du secrétariat général, est chargé de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de l'Agence en matière de systèmes d'information et de communication, en cohérence avec les cadres interministériels.

Il est en charge de la sécurité des systèmes d'information et force de proposition pour anticiper la nécessaire modernisation et adaptation du socle technique avec le souci constant d'une utilisation optimale des moyens alloués et de cohérence globale du système d'information.

Il accompagne le développement des services dans le cadre des projets et apporte son expertise aux établissements du réseau.

Il peut être amené à proposer des orientations en matière de système d'information et de cybersécurité pour le réseau des établissements.

Le département des systèmes d'information est réparti sur 2 sites : Nantes et Paris

## Description du poste

### Définition synthétique :

Au sein du pôle parc numérique – centre de services informatiques, rattaché à la responsable du pôle basée à Paris, la technicienne ou le technicien informatique intervient sur les postes de travail, les équipements numériques, les logiciels, les périphériques ; polyvalent, elle/il assure la gestion courante de l'utilisation des postes, des systèmes et des réseaux informatiques dans le respect des procédures du département des systèmes d'information et des plannings.

### Activités principales :

- Assister et conseiller les utilisateurs en matière de prise en main des équipements : postes de travail, logiciels, systèmes de visioconférence, outils de mobilité (ordinateurs portables, smarteo, tokens), téléphonie mobile
- Conseiller les utilisateurs en matière de sécurité (bonnes pratiques, sauvegardes, mots de passe, etc.)
- Gérer les demandes d'assistance (diagnostic, traitement, suivi) via l'application de gestion de tickets SUPPORT-SI basée sur l'outil GLPI
- Effectuer l'installation initiale de postes de travail, réseaux, équipements périphériques et de mobilité
- Gestion et installation des instances avec tablettes et système d'enregistrement des séances
- Assurer le suivi des installations/maintenance des équipements infogérés
- Mettre à jour ou à niveau des équipements (matériels, composants logiciels d'infrastructure, applications)
- Gérer le parc via l'application SUPPORT-SI (PC, téléphones mobiles, copieurs, systèmes de visioconférences, postes Skype) et assurer le suivi du parc infogéré (relation avec l'infogérant)
- Gérer les commandes de matériels / logiciels / consommables
- Animer des sessions de sensibilisation / formation à l'usage de logiciels (GLPI, Keepass..) ou à la prise en main d'équipements (visioconférences, etc.)
- Rédiger et mettre à jour de procédures
- Réaliser des devis via les marchés publics en cours, pour répondre à divers besoins : matériel, logiciels, prestation extérieure, etc.

## Profil attendu

Formation : Bac + 2 ou équivalent dans le domaine de l'informatique. Première expérience souhaitée en assistance aux utilisateurs / support de proximité

### Savoir-faire :

- Accompagner les utilisateurs
- Diagnostiquer
- Communiquer
- Formaliser
- Mettre en œuvre des procédures
- Travailler en équipe
- Rendre compte de son activité

### Savoir-être :

- Être réactif et patient
- Avoir le sens du service
- Être pédagogue
- Avoir de bonnes capacités d'adaptation
- Autonome
- Être discret et respectueux de la confidentialité des informations traitées.

Connaissances :

- Connaissances dans les environnements suivants : Windows, MS Office, application GLPI
- Maîtrise installation et maintenance de postes de travail /équipements de mobilité
- Configuration des équipements de mobilité (tablettes, téléphones portables, etc.)
- Connaissance des configurations et usages des équipements de visioconférence

Compétences managériales requises :

OUI (préciser le nombre/profil de personnes à encadrer, l'expérience attendue, etc.)

NON

**Conditions particulières d'exercice**

Des déplacements ponctuels à Nantes sont à prévoir.

**Procédure à suivre pour candidater**

Poste à pourvoir immédiatement, ouvert aux fonctionnaires civils de l'État, des collectivités territoriales ou des établissements publics qui en dépendent, de catégorie B ou aux contractuels. Recrutement par voie statutaire de détachement sur contrat (3 ans) pour les fonctionnaires. À qualité de dossier égale, les candidatures des fonctionnaires seront privilégiées.

La rémunération est fixée par l'Agence en fonction de l'INM de l'intéressé(e) (fonctionnaire).  
Pour les contractuels, elle est fixée en fonction des expériences passées dans des postes similaires.

Les dossiers de candidature constitués d'un curriculum vitae et d'une lettre de motivation **doivent être adressés uniquement à l'adresse mail** : [recrutementsiege.aefe@diplomatie.gouv.fr](mailto:recrutementsiege.aefe@diplomatie.gouv.fr), **jusqu'au 15/10/2021** à l'attention de Monsieur le secrétaire général de l'AEFE.

Renseignements sur le poste :

Mme Sylvie BONNEFOY – Cheffe du département des SI - [sylvie.bonnefoy@diplomatie.gouv.fr](mailto:sylvie.bonnefoy@diplomatie.gouv.fr)

Mme Abeer HAMAD – Responsable pôle parc numérique-centre de services informatiques -  
[abeer.hamad@diplomatie.gouv.fr](mailto:abeer.hamad@diplomatie.gouv.fr)

Renseignements administratifs : [brhsiege.aefe@diplomatie.gouv.fr](mailto:brhsiege.aefe@diplomatie.gouv.fr)

Implantation géographique : 23 Place de Catalogne, 75014 PARIS