

Technicien ou technicienne informatique en alternance (F/H)
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

Description de la structure et des missions

L'Agence pour l'enseignement français à l'étranger (AEFE), établissement public national à caractère administratif, est l'opérateur éducatif du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères.

En lien avec des objectifs de missions de service public, pour les Français établis hors de France, et de diplomatie d'influence, à travers la langue, la culture et l'éducation, l'AEFE coordonne un réseau mondial d'établissements scolaires à programmes français, tous homologués par le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse (MENJ). Un réseau qui, en 2023, comprend 580 établissements, implantés dans 139 pays : 68 « établissements en gestion directe », 163 « établissements conventionnés » et 349 « établissements partenaires » qui, au total, accueillent plus de 392 000 élèves, français et de multiples autres nationalités.

L'AEFE dispose d'un budget de plus d'un milliard d'euros, qui associe contributions des familles et crédits publics, et emploie environ 6 400 personnels en détachement affectés à l'étranger dans des établissements en gestion directe et conventionnés. Les services centraux de l'AEFE comptent environ 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. Il initie les procédures de gestion et s'assure de leur application. Il dirige, sous l'autorité de la directrice générale, l'ensemble des services centraux et s'assure de leur parfaite coordination. Il concourt à l'élaboration, la mise en cohérence et la validation des orientations fixées par la directrice générale, ainsi qu'à celle des documents administratifs réalisés par les services de l'Agence. Il participe à l'étude, l'analyse et la gestion des dossiers traités par la direction générale, ainsi qu'à l'élaboration des outils d'aide à la décision. Il pilote les réponses aux sollicitations institutionnelles (rapports, audits...) et aux demandes des organismes extérieurs.

Le secrétariat général est composé d'une secrétaire générale, assistée par deux secrétaires générales adjointes : l'une en charge des affaires générales et l'autre en charge des relations extérieures.

Pour l'accomplissement de ses missions, sont placés sous son autorité directe, le service des affaires générales, le service des affaires juridiques, le département des systèmes d'information, la cellule audit, la cellule du contrôle de gestion et des données statistique et le délégué à la protection des données.

Description du département

Le département des systèmes d'information (DSI), 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 organisé en 3 pôles : pôle études et développement, pôle parc numérique-centre de services informatiques, pôle systèmes-sécurité.

Il 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, le technicien ou la technicienne informatique intervient sur les postes de travail, équipements numériques, les logiciels, les périphériques, les serveurs ; polyvalent, elle ou 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, iPhone), téléphonie mobile ;
- Conseiller les utilisateurs en matière de sécurité (bonnes pratiques, sauvegardes, mots de passe..) ;
- Gérer les demandes d'assistance (diagnostic, traitement, suivi) via l'application de gestion de tickets SUPPORT-SI basée sur l'outil GLPI ;
- Participer à la mise en œuvre du nouvel outil de support EasyVista / centre de services (projet en cours) ;
- Effectuer l'installation initiale de postes de travail, réseaux, équipements périphériques et de mobilité ;
- Support et installation des instances ;
- 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 de gestion de parc (PC, téléphones mobiles, copieurs, systèmes de visioconférences, postes Internet / visio) et assurer le suivi du parc infogéré (relation avec l'infogérant)
- Gérer les commandes de matériels / logiciels / consommables ;
- Rédiger et mettre à jour de procédures ;
- Gestion du stock et du matériel à mettre en rebut ;
- Réaliser des devis via les marchés publics en cours, pour répondre à divers besoins : matériel, logiciels, prestation extérieure...

Profil attendu

Préparation en alternance d'un **BTS Services informatiques aux organisations (SIO), option A** : solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux (SISR), ou d'un **BTS Systèmes numériques (SN) options A** : informatique et réseaux (IR).

Détenteur d'un :

AGENCE POUR L'ENSEIGNEMENT FRANÇAIS À L'ÉTRANGER

23, place de Catalogne | 75014 Paris | Tél. : 33 (0)1 53 69 30 90 | www.aefe.fr
1, allée Baco BP 21509 | 44015 Nantes | Tél. : 33 (0)2 51 77 29 03 | www.aefe.fr

- BAC spécialité Informatique et sciences du numérique ou ISN
- BAC pro systèmes électroniques numériques (SEN)

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
- Être rigoureux
- Être discret et respectueux de la confidentialité des informations traitées.
- Respecter la hiérarchie

Connaissances :

- Connaissances des environnements suivants : Windows, MS Office
- Maîtrise de l'installation et de la maintenance de postes de travail /équipements de mobilité
- Configuration des équipements de mobilité (tablettes, téléphones portables..)
- La connaissance d'équipements de visioconférence serait un plus

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 à partir du **1er septembre 2024**, contrat d'apprentissage d'une durée de 2 ans.

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, **jusqu'au 15 juillet 2024** à l'attention de Madame la Secrétaire générale de l'AEFE.

Renseignements sur le poste :

Madame Abeer HAMAD – responsable du pôle parc numérique-centre de services informatiques
abeer.hamad@diplomatie.gouv.fr

Madame Sylvie BONNEFOY – cheffe du service des systèmes d'information sylvie.bonnefoy@diplomatie.gouv.fr

Renseignements administratifs : brhsiege.aefe@diplomatie.gouv.fr

Implantation géographique : 23 Place de Catalogne - PARIS

AGENCE POUR L'ENSEIGNEMENT FRANÇAIS À L'ÉTRANGER

23, place de Catalogne | 75014 Paris | Tél. : 33 (0)1 53 69 30 90 | www.aefe.fr
1, allée Baco BP 21509 | 44015 Nantes | Tél. : 33 (0)2 51 77 29 03 | www.aefe.fr

AGENCE POUR L'ENSEIGNEMENT FRANÇAIS À L'ÉTRANGER

23, place de Catalogne | 75014 Paris | Tél. : 33 (0)1 53 69 30 90 | www.aefe.fr
1, allée Baco BP 21509 | 44015 Nantes | Tél. : 33 (0)2 51 77 29 03 | www.aefe.fr