



## FICHE DE POSTE

### Intervenant en Assistance Fonctionnelle pour l'ENT e-lyco

#### Description du Poste :

Le poste d'intervenant en assistance fonctionnelle pour l'ENT e-lyco vise à fournir un support technique et fonctionnel aux établissements scolaires utilisant l'ENT e-lyco. L'intervenant sera responsable de répondre aux questions, de résoudre les problèmes et de fournir des conseils aux utilisateurs finaux, principalement chefs d'établissements, RUPN, personnels administratifs et *in fine* enseignants.

#### Responsabilités Principales :

##### 1. Assistance fonctionnelle :

- Fournir une assistance aux utilisateurs sur les fonctionnalités de base et avancées de l'ENT e-lyco et ses services associés via la plateforme d'assistance en ligne SUMIT (solution iTop).
- Diagnostiquer et résoudre les problèmes techniques rencontrés par les utilisateurs.
- Collaborer avec les équipes projets pour résoudre les problèmes complexes ou récurrents.

##### 2. Gestion de l'information :

- Contribuer à une base de connaissances contenant des solutions aux problèmes courants et des guides d'utilisation.

#### Compétences requises :

- Utilisation régulière de l'ENT e-lyco et/ou du site web établissement et/ou d'ÉLÉA et/ou d'Apps Éducation.
- Excellentes compétences en communication écrite.
- Capacité à travailler de manière autonome et en équipe.
- Maîtrise des outils informatiques.

#### Formation et expérience :

- Mission ouverte aux personnels enseignants quelle que soit leur discipline d'origine (rémunération en IMP académique).
- Une expérience spécifique sur les plateformes moodle et/ou wordpress est un avantage.
- Même si des compétences spécifiques peuvent être appréciées (wordpress par exemple), il n'est pas attendu du candidat une maîtrise de tous les domaines de l'assistance. Le changement d'ENT devrait par ailleurs faire diminuer le nombre de demandes d'assistance technique au profit de demandes sur les usages pédagogiques.

#### Conditions de Travail :

- Mission annualisée exercée hors temps d'enseignement, selon les disponibilités choisies par l'enseignant.

Rectorat

Délégation Régionale  
Académique au  
Numérique Éducatif

Dossier suivi par :  
**Benoît RICHARD**  
Chargé de mission

Tél : 02 72 56 65 81

[Benoit-philippe.richard@ac-nantes.fr](mailto:Benoit-philippe.richard@ac-nantes.fr)

7 rue de l'Herbergement  
B.P. 72616  
44326 NANTES Cedex 3



## ACADÉMIE DE NANTES

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

- Rémunération en IMP (équivalent 0,25 à 3 IMP taux 3) en fin d'année sur service fait. Quotité déterminée en fonction du nombre de tickets traités et du temps consacré à la mission.
- Deux rassemblements annuels obligatoires (septembre et juin). Ces temps doivent permettre un échange et une régulation des pratiques mais aussi offrir des temps de montée en compétences (outil de ticketing, fonctionnalités avancées des plateformes, etc).

### **Durée de la mission :**

Un bilan sera effectué à l'issue de la première année. Il pourra décider d'une reconduction de la mission pour l'année suivante.