

CAHIER DES CHARGES DES RESPONSABLES INFORMATIQUES DES ETABLISSEMENTS DU SECONDAIRE II NON PROFESSIONNEL.

Plan du cahier des charges

1. Champ d'application
2. Mission générale
3. Champs d'activité

1. CHAMP D'APPLICATION

Ce cahier des charges définit la mission générale (objectifs globaux, généraux) du responsable informatique dans les établissements du secondaire II non professionnel. Il en spécifie les champs d'activité et dresse un inventaire exhaustif des différentes tâches et responsabilités y relatif.

Néanmoins, il serait peu pertinent de mettre sur un même plan l'ensemble des établissements, car l'ampleur de la tâche, le type et la portée des mesures à mettre en œuvre, dépendent fortement :

- ◆ de la taille du parc informatique,
- ◆ du type et de la fréquence des usages,
- ◆ de la complexité de l'infrastructure,
- ◆ du niveau de compétence informatique du RI, ainsi que des utilisateurs,
- ◆ des spécificités et de l'organisation internes de l'établissement,
- ◆ des moyens mis à disposition.

Ce cahier des charges a donc valeur de **modèle** et se doit d'être adapté aux circonstances locales, afin de fixer le périmètre d'intervention du RI.

Dans ce document, toute désignation de personne, de statut ou de fonction s'applique indifféremment à l'homme ou à la femme.

2. MISSION GÉNÉRALE

Le responsable informatique a pour mission générale, la gestion des aspects techniques liés à l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans son établissement.

De manière plus spécifique, sa mission consiste à :

- ◆ conseiller la direction, en collaboration avec le responsable pédagogique (F3), dans ses choix d'équipement et de services, afin de couvrir au mieux les

besoins des utilisateurs, tout en tenant compte des contraintes budgétaires et de configuration,

- ◆ superviser le processus d'acquisition du matériel et des services informatiques,
- ◆ assurer et collaborer à la mise en fonction des différents équipements et services informatiques,
- ◆ administrer le parc informatique et fixer ses modalités d'usages,
- ◆ assurer la maintenance quotidienne du matériel et des services informatiques,
- ◆ informer les usagers sur les équipements et services disponibles, les procédures de mise en œuvre et les règles d'usage,
- ◆ assister les usagers confrontés à des problèmes techniques,
- ◆ se former aux compétences nécessaires à sa fonction,
- ◆ s'informer et échanger sur les différentes solutions et évolutions technologiques.

Dans le cadre de sa fonction, le responsable informatique a généralement accès à l'ensemble du système d'information de l'établissement. Au vu du caractère confidentiel que peuvent revêtir certaines informations, il se doit de respecter la législation sur la protection des données et se soumet au secret de fonction, sous réserve des obligations de signalement.

3. CHAMPS D'ACTIVITE

ACQUISITION											
<ol style="list-style-type: none"> 1. Le RI propose à la direction un concept d'acquisition comprenant la définition des besoins ainsi que la planification des achats et le remplacement des machines. 2. Il estime les besoins en prestations de tiers. 3. Il évalue les appels d'offres et de services et conseille la direction dans ses choix d'attribution. 4. Il supervise et contrôle la livraison du matériel et l'exécution des mandats de prestations. 											
MISE EN FONCTION											
<p>En fonction des choix d'acquisition de la direction, et dans la mesure de ses compétences et des moyens qui lui sont affectés, le RI assure (A) ou coordonne (C) à l'interne :</p>											
<p>A. Installation locale</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La planification des installations. 2. Le branchement des appareils et des périphériques associés. 3. La connexion au réseau interne et à l'internet. 4. La planification d'un concept de sécurité local. 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">RI</th> <th style="width: 50%;">Ext</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">C-A</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">C-A</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">C-A</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> </tbody> </table>	RI	Ext	A		C-A	A	C-A	A	C-A	A
RI	Ext										
A											
C-A	A										
C-A	A										
C-A	A										

5. La mise en place et le paramétrage des mesures sécuritaires (firewall, filtrage internet...).	C-A	A
6. La conception et l'installation d'une configuration modèle (système et logiciels).	C-A	A
7. La conception et la mise en place d'une gestion des droits et des accès aux ressources locales.	C-A	A
8. La mise en place d'une protection anti-virus.	C-A	A
9. La conception et la mise en place d'une procédure de sauvegarde des données locales.	C-A	A
10. La production d'une image disque de la configuration modèle.	C-A	A
11. Le déploiement de l'image disque sur les ordinateurs locaux.	C-A	A
12. La vérification et la validation des installations.	A	
B. Installation en réseau-serveur		
	RI	Ext.
1. La planification de l'architecture du réseau.	C	A
2. La planification des services réseaux à mettre en place.	C	A
3. La planification d'un concept de sécurité global et mutualisé.	C	A
4. L'installation et la configuration des logiciels serveurs (système, DHCP, DNS,...).	C	A
5. La conception et la mise en place de la structure des données partagées	C	A
6. La conception et la mise en place d'une gestion des droits et des accès aux ressources partagées.	C	A
7. L'installation et la configuration des logiciels partagés et des services réseaux additionnels (accès distants, messagerie, serveur web,...).	C	A
8. La mise en place et la configuration des connexions réseaux (router, switch, ...).	C	A
9. La mise en place et le paramétrage des mesures sécuritaires (firewall, filtrage internet...).	C	A
10. La mise en place d'une protection anti-virus.	C	A
11. La conception et la mise en place d'une procédure de sauvegarde des données partagées.	C	A
12. La conception et la mise en place d'une solution de restauration des configurations serveur.	C	A
13. La vérification et la validation des fonctionnalités réseau.	A	

ADMINISTRATION

1. Le RI tient à jour un inventaire (matériel et logiciel) des acquisitions de l'établissement.
2. Il gère la documentation technique y relatif et les informations utiles au bon fonctionnement des différents services informatiques.
3. Il classe les coupons de garanties, certificats de licences, contrats de fournisseur d'accès, contrats d'entretien...
4. Il fixe et coordonne, en accord avec la direction, les règles et les modalités d'usages des moyens informatique, ainsi que l'utilisation d'internet (charte d'usage).
5. Il planifie et organise les sauvegardes des données, des logiciels et des configurations modèles.
6. Il établit et met en place les procédures d'annonce de dysfonctionnement, les demandes d'assistance technique et les désidératas.
7. Il prépare le courrier en rapport avec l'informatique.
8. Il répond aux enquêtes et demandes des autorités cantonales.

MAINTENANCE

A. Maintenance préventive

Le RI vérifie et assure le bon fonctionnement des moyens informatiques. Dans la mesure de ses compétences et des moyens qui lui sont affectés, il assure (A) ou coordonne (C) à l'interne :

- | | RI | Ext. |
|---|-----|------|
| 1. La planification de la maintenance préventive. | C-A | A |
| 2. L'exécution des travaux d'entretien simple (réglage du matériel, des configurations, nettoyage du cache, gestion des données et des quotas disques...) | A | |
| 3. Le nettoyage des souris et claviers. | C-A | A |
| 4. L'administration du matériel consommable. | C-A | |
| 5. La mise à jour des logiciels et des correctifs (antivirus, système). | C-A | A |
| 6. L'audit du réseau (charges, connexions, accès et sécurité). | C-A | A |
| 7. La mise à jour des comptes utilisateurs et de la structure des données. | A | |
| 8. La disponibilité et l'intégrité des sauvegardes utiles et nécessaires à la restauration du système informatique. | C-A | A |
| 9. Le contrôle des protections sécuritaires (anti-virus, firewall, filtres...). | C-A | A |
| 10. L'utilisation adéquate de l'infrastructure informatique (dans le respect de la charte). | A | |

B. Maintenance corrective

En cas de dysfonctionnement avéré, le RI assure le diagnostic de premier niveau, effectue les interventions ou les attribue aux services compétents (revendeur, technicien externe,...) et en supervise le déroulement et l'issue.

Dans la mesure de ses compétences et des moyens qui lui sont affectés, il assure (A) ou coordonne (C) à l'interne :

1. Le remplacement de périphériques externes défectueux (câbles, écrans, souris, clavier...).
2. Le remplacement des cartouches d'imprimantes.
3. Les réparations de petits problèmes de fonctionnements (réglages des paramètres et configurations, bourrage de papier,...)
4. L'installation d'extensions (mémoire RAM, cartes d'extension...).
5. Le remplacement de pièces internes (pile, disque dur, lecteur de données...).
6. Le renouvellement d'un équipement défectueux.
7. L'administration et la gestion des comptes utilisateurs
8. La restauration des données corrompues et des configurations modèles.
9. Le nettoyage des virus.
10. La correction des paramètres sécuritaires (stratégies d'accès, firewall, filtres...).
11. Le signalement d'infraction à la charte d'usage.

RI	Ext.
C-A	A
C-A	A
A	
C-A	A
C-A	A
C-A	A
A	
C-A	A
C-A	A
C	A
A	

INFORMATION

1. Le RI informe les utilisateurs sur les différents services et ressources informatiques disponibles dans l'établissement.
2. Il leur communique les modalités et les restrictions d'accès aux services et ressources.
3. Il supervise la diffusion de la charte d'usage.
4. Il sensibilise les utilisateurs aux risques liés aux usages informatiques et les rend attentif à leur responsabilité de respecter les consignes de sécurité.
5. Il notifie aux utilisateurs la marche à suivre pour signaler un dysfonctionnement, solliciter une assistance technique ou proposer une évolution.
6. Il transmet, aux personnes compétentes, les informations pertinentes à la bonne marche du service informatique et à son développement futur.

ASSISTANCE

A. Pannes fonctionnelles

Le RI apporte assistance aux utilisateurs lors de pannes fonctionnelles en rapport avec les moyens informatiques.

1. Il centralise les annonces de pannes.
2. Il les hiérarchise en fonction du degré d'urgence.
3. Il les attribue en fonction des champs de compétence prédéfinis.
4. Il assure le suivi de l'intervention et la réponse à l'utilisateur.

B. Modification de l'environnement informatique

Le RI répond aux demandes de modifications de l'environnement informatique.

1. Il analyse la demande en termes de faisabilité.
2. Il planifie et attribue l'intervention en fonction des champs de compétence prédéfinis.
3. Il valide les modifications et informe les utilisateurs concernés.

FORMATION CONTINUE

1. Le RI entreprend les formations nécessaires à l'accomplissement de sa tâche.
2. Il échange et collabore avec d'autres RI, afin de bénéficier de véritables synergies.
3. Il se tient informé des nouvelles évolutions technologiques (matériel et logiciel) qui touchent son domaine d'activité.