

TECHNICIEN SUPPORT NUMERIQUE

ETABLISSEMENT : Université de Lorraine
SERVICE ou U.F.R. : Direction du Numérique / Sous-direction Usages du numérique
VILLE : Nancy

AFFECTATION MULTI-SITES POUR L'AGENT : OUI / NON

IDENTIFICATION DU POSTE

Nature du concours : INTERNE
Corps : TECH
Branche d'Activité Professionnelle (BAP) : E
Emploi-type de rattachement : Technicien-ne d'exploitation, assistance et de traitement de l'information
Catégorie : B
Numéro de poste (obligatoire): W10266
Encadrement : OUI / NON

PRESENTATION GENERALE

Description de la structure d'affectation :

La Direction du Numérique est chargée de la mise en œuvre opérationnelle de la stratégie numérique de l'Université de Lorraine. Elle est structurée en 4 sous-directions couvrant l'ensemble de ses missions. La sous-direction des Usages du Numérique a pour missions essentielles l'accompagnement des usagers, étudiants, enseignants et personnels, dans leur utilisation de l'ensemble des services numériques de l'établissement et la production de contenus numériques. Ces actions se traduisent par le déploiement d'outils numériques, principalement dans le cadre de la pédagogie et de la recherche, notamment la mise en place de plateformes de cours en ligne et d'applicatifs en appui à la pédagogie.

Description du poste :

Le technicien assure les activités quotidiennes de suivi de l'environnement logiciel pour permettre l'accomplissement des missions de la Sous-direction :

- Il contribue à la gestion des plateformes de cours en ligne, du service de web-conférence, aux services numériques liés à la pédagogie au sens large ;
- Il contribue également à la résolution des incidents, et assiste les utilisateurs ;
- Il participe à la veille technologique du service ;
- Il fait le lien entre les agents de la Sous-directions et les autres équipes de la Direction du Numérique pour la résolution d'incidents ou la remonté d'usages ;
- Il forme ponctuellement les usagers des services numériques mis à disposition de la Sous-direction.

DETAIL DES MISSIONS ET ACTIVITES

Activités principales (déclinées par missions)

Mission 1 : A ce titre l'agent doit

- Assurer l'assistance de premier niveau auprès des utilisateurs.
- Sensibiliser les utilisateurs au respect de la charte informatique de l'établissement ou règles de bonnes pratiques
- Gérer et maintenir le parc matériel, logiciel et télécommunications, optimiser son utilisation
- Prendre en charge, tout ou partie, de la mise en œuvre opérationnelle de l'application
- Elaborer des jeux d'essais
- Participer aux actions de formation et d'accompagnement des utilisateurs
- Anticiper les contraintes environnementales et techniques
- Rédiger des comptes rendus d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures

Activités associées :

- Etablir un premier diagnostic, rendre compte des incidents et anomalies de fonctionnement.

- Suivre la conformité de l'application des contrats de maintenance du matériel et des logiciels.
- Transmettre les améliorations fonctionnelles et/ou matérielles souhaitées.
- Gérer le stock des matériels, licences, et consommables
- Gérer les informations sur l'état du parc.
- Assurer le support technique pour les utilisateurs
- Conseiller, accompagner et former les utilisateurs
- Participer à la veille technologique-

COMPETENCES LIEES AU POSTE

Connaissances

- Connaissance de l'université, du fonctionnement des services liés à la pédagogie et à l'enseignement
- Connaissance autour des systèmes LMS, CMS, LCMS.
- Connaissances autour des technologies liées à la programmation web (html, css)
- Connaissances liées aux nouveaux usages (BYOD) des terminaux portables (smartphones, tablettes)

Compétences opérationnelles

- Savoir assister les utilisateurs dans les démarches de prise en main d'outils numériques
- Savoir se positionner comme formateur
- Identifier les besoins des usagers
- Savoir diagnostiquer à minima les problématiques liés à la programmation web (html, css)

Compétences relationnelles

- L'agent doit pouvoir être disponible pour ses collaborateurs et s'adapter à une grande diversité de besoins.
- Il doit maintenir un équilibre entre des activités liées à l'environnement applicatif de la Sous-direction et des compétences autour de la maintenance du parc informatique.
- L'agent doit pouvoir dialoguer et participer aux activités liées au cœur des missions de la Sous-direction, qui concerne le domaine connexe à l'informatique que l'on regroupe sous les technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement.

CONDITIONS ET CONTEXTE DE TRAVAIL

PERIMETRE DU POSTE - RELATIONS FONCTIONNELLES

- Travail plutôt seul
 Travail plutôt en équipe
 Travail régulièrement au contact du public / des usagers

Partenaires (internes/externes)

Partenaires internes fonctions, structures ou services (limités aux 3 principaux)

| <i>Liens avec d'autres postes ou services</i> | <i>Nature du lien (travail collaboratif et journalier / échange hebdomadaire/ mensuel, collaboration ponctuelle)</i> |
|---|--|
| Direction du Numérique | Travail collaboratif et journalier |
| Directions générales Collegium et composantes de l'Université Laboratoires de l'Université | Collaborations ponctuelles |

Partenaires externes :

| <i>Liens avec d'autres partenaires de l'UL</i> | <i>Nature du lien (travail collaboratif et journalier / échange hebdomadaire/ mensuel, collaboration ponctuelle)</i> |
|--|--|
| Prestataires et fournisseurs | Collaborations ponctuelles |
| | |

INDEMNITES SPECIFIQUES LIEES A LA FONCTION :

Fonction reconnue par l'établissement comme ouvrant droit à la NBI : Oui Non

Si oui, précisez le nombre de points attribués à la fonction :

IPAGE : Oui Non

Si oui, à quel titre :

