

FICHE DE POSTE / Intitulé du poste : Technicien numérique de proximité

ETABLISSEMENT : Université de Lorraine
SERVICE ou U.F.R. : Direction du Numérique - Sous-Direction « Services aux Usagers » - Campus ARTEM
VILLE : Nancy

AFFECTATION MULTI-SITES POUR L'AGENT : OUI / NON (l'agent exerce son activité *a minima* sur 2 sites distincts)

Si oui, les citer :

IDENTIFICATION DU POSTE

Nature du concours : EXTERNE

Corps : ITRF : TECH

Branche d'Activité Professionnelle (BAP) : E

Emploi-type de rattachement (REFERENS) : E4X41 Technicien/ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information

Catégorie (CATEGORIE : A, B ou C) : A / B / C

Numéro de poste (obligatoire): 07871F

Encadrement : OUI / NON

Si oui, préciser le nombre d'agents encadrés et leur répartition par catégories :

- Encadrement direct : A / B / C
- Encadrement indirect : A / B / C

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 et assure la sécurité du système d'information. Elle est structurée en 4 sous-directions couvrant l'ensemble de ses missions.

La sous-direction « Services aux Usagers » (DN-SU) est composée d'une centaine d'agents répartis sur l'ensemble des sites de l'université afin d'y déployer des services numériques en proximité. Elle a en charge la gestion du parc informatique et des services numériques afférents, l'ingénierie des postes de travail, la gestion des salles pédagogiques informatiques, l'accompagnement et le support aux usagers.

Description du poste :

L'agent est intégré à une équipe de la sous-direction assurant le service de proximité des directions, composantes ou laboratoires se trouvant sur le campus ARTEM. En qualité de technicien de proximité, il assure l'installation, garantit le fonctionnement et la disponibilité des équipements numériques (matériels – logiciels). Il prend en charge l'assistance aux utilisateurs et la résolution des incidents de premier niveau.

DETAIL DES MISSIONS ET ACTIVITES

Activités principales (déclinées par missions/ thèmes dans la limite de 5):

Mission 1 : Assurer l'installation et garantir le fonctionnement des systèmes et des réseaux

A ce titre l'agent doit (activités) :

- Installer, configurer et mettre à jour le matériel : postes informatiques, équipements réseau, périphériques
- Gérer le câblage : branchement, brassage, synoptique du réseau, détection de défaut
- Installer et assurer la mise à jour de logiciels selon les procédures internes
- Vérifier la sécurité des systèmes des postes informatiques

Mission 2 : Prendre en charge l'assistance et l'accompagnement des utilisateurs pour l'utilisation des outils numériques.

A ce titre l'agent doit (activités) :

- Sensibiliser aux bonnes pratiques de sécurité informatique et au respect de la charte informatique de l'établissement)
- Participer aux actions de formation et d'accompagnement pour l'utilisation des outils informatiques
- Transmettre les améliorations fonctionnelles et/ou matérielles souhaitées

Mission 3 : Prendre en charge la résolution des incidents et assurer l'assistance de premier niveau.

A ce titre l'agent doit (activités) :

- Détecter les défauts matériels sur les équipements actifs, périphériques, postes de travail et équipements numériques
- Etablir un premier diagnostic, résoudre ou rendre compte des incidents et anomalies de fonctionnement
- Reformuler en termes techniques pour transfert de prise en charge si nécessaire.
- Rédiger des comptes rendu d'intervention, en utilisant les outils de gestion à disposition.

Activités associées :

- Gérer le stock des matériels, licences et consommables
- Etablir des devis pour les achats informatiques en fonction des besoins des utilisateurs
- Rédiger ou mettre à jour les procédures et des documentations internes au service
- Maintenir les informations sur l'état du parc dans le logiciel d'inventaire de l'établissement (GLPI)
- Maintenir les informations liées à la gestion des usagers du site dans le SI.
- Suivre l'inventaire de licences logicielles

COMPETENCES LIEES AU POSTE

Connaissances (limitées à 7)

- Connaissance des systèmes, des réseaux et des architectures matérielles
- Connaissance des environnements Windows, MacOs et Linux et de leur administration
- Connaissance des langages associés aux systèmes d'exploitation
- Diagnostic et résolution de problèmes
- Sécurité des systèmes d'informations
- Anglais technique

Compétences opérationnelles (limitées à 7)

- Utiliser les outils et/ou des techniques de gestion de parc informatique
- Appliquer les techniques d'installation et de maintenance des équipements
- Capacité à reformuler une demande utilisateur en termes techniques
- Savoir définir les priorités dans le traitement des incidents et gérer les situations d'urgence
- Savoir planifier et respecter les délais
- Appliquer les normes, procédures et règles
- Travailler en équipe

Compétences relationnelles (limitées à 7)

- Savoir être à l'écoute de tous les utilisateurs (enseignants/chercheurs, personnels Biatss et étudiants)
- Diplomatie et qualités relationnelles
- Rigueur, fiabilité, réactivité et sens de l'organisation

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> |
|---|--|
| Equipes DN-SU | Travail collaboratif et régulier |
| Autres équipes DN | Collaboration ponctuelle |

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> |
|--|--|
|--|--|

| | |
|--|--------------------------|
| Fournisseurs des marchés Informatiques | Collaboration ponctuelle |
| | |
| TENDANCE D'EVOLUTION DU POSTE | |
| <p>Facteurs d'évolution connus du poste par le responsable hiérarchique direct : Evolution des technologies Automatisation de la gestion des déploiements et mises à jour Virtualisation du poste de travail</p> <p>Impacts éventuels sur le poste, les missions et/ou compétences de l'agent connus par le responsable hiérarchique direct : Développement de la polyvalence dans le domaine du numérique</p> | |

Le poste sur lequel vous candidatez est susceptible d'être situé dans une « zone à régime restrictif » au sens de l'article R 413-5-1 du code pénal. Si tel est le cas, votre nomination et/ou votre affectation ne pourront intervenir qu'après autorisation d'accès délivrée par le chef d'établissement, conformément aux dispositions de l'article 20-4 du décret n°84-431 du 6 juin 1984