

## Fiche de poste Session 2019

### 1. Identification du poste

#### Références du concours

<b>N° du poste :</b>	25791J
<b>Catégorie :</b>	B
<b>Corps/grade :</b>	TECHNICIEN cl. normale
<b>Nature du concours :</b>	Externe
<b>Branche d'activité professionnelle – BAP :</b>	E - Informatique, Statistiques et Calcul scientifique
<b>Emploi type *:</b>	TECHNICIEN-NE D'EXPLOITATION, D'ASSISTANCE ET DE TRAITEMENT DE L'INFORMATION
<b>*Cf REFERENS 3 (nomenclature des métiers ITRF en vigueur) :</b> <a href="https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/fiche_emploi_type_referens_iii_itrf/?refine.referens_id=E4X41#top">https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/fiche_emploi_type_referens_iii_itrf/?refine.referens_id=E4X41#top</a>	

#### Localisation du poste

<b>Faculté, Direction, Service :</b>	Direction du Numérique
<b>Fonction exercée :</b>	Gestionnaire de parc informatique et télécommunications
<b>Responsabilités spécifiques :</b>	/
<b>Situation du poste dans l'organigramme :</b>	Département « Relations utilisateurs » – Pôle « Assistance de proximité campus Esplanade et Historique »
<b>Contact(s) pour renseignements sur le poste (identité, qualité, adresse mail, téléphone) :</b>	Olivier RAUNET, Responsable de département, <a href="mailto:olivier.raunet@unistra.fr">olivier.raunet@unistra.fr</a> , 03 68 85 64 99

## 2. Mission

Le/la technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information dans sa fonction de technicien-ne de proximité, assure l'installation et la garantie de fonctionnement des équipements informatiques et/ou téléphoniques (matériels et logiciels) liés au poste de travail. A la demande des utilisateurs, il/elle assure la maintenance (à distance ou sur site) des équipements, traite les incidents de premier et second niveau ainsi que les demandes de service.

## 3. Activités

### ➤ **Activités principales :**

- Prendre en charge l'installation initiale et la mise à jour des équipements (matériels, composants, logiciels d'infrastructure)
- Contrôler et pratiquer des audits de configuration des postes de travail
- Contrôler le bon fonctionnement des logiciels installés sur les postes de travail et remonter les demandes d'évolution
- Assister et conseiller les utilisateurs en matière de sécurité (résolution ou remontée des incidents et optimisation des performances)
- Participer aux actions de formation et d'accompagnement des utilisateurs
- Anticiper les contraintes environnementales et techniques
- Rédiger des comptes rendu d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures
- Gérer les informations sur l'état du parc (matériels, logiciels, licences)

### ➤ **Activités associées :**

- Participer à la veille technologique
- Intervenir dans des groupes de travail et réseaux métiers de l'Unistra dans le cadre de la démarche InfoProx (Informatique de Proximité)
- Rédiger des comptes rendus d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures

## 4. Compétences

### ➤ **Connaissances :**

- Système d'exploitation (connaissance générale)
- Architecture des équipements locaux (connaissance générale)
- Architecture et l'environnement technique du système d'information
- Diagnostic et résolution de problèmes
- Langages de programmation (notion de base)
- Sécurité des systèmes d'information
- Systèmes de gestion de base de données (notion de base)
- Anglais technique (connaissance générale)

➤ **Compétences opérationnelles :**

- Utiliser les outils et/ou des techniques de gestion de parc informatique
- Appliquer les techniques d'installation et de maintenance des équipements
- Conduire un entretien d'assistance par téléphone (maîtrise)
- Appliquer les procédures et techniques de service Après-vente
- Travailler en équipe
- Appliquer les normes, procédures et règles
- Savoir planifier et respecter des délais

➤ **Compétences comportementales :**

- Rigueur / Fiabilité
- Sens de l'organisation
- Capacité d'écoute

## 5. Environnement et contexte de travail

➤ **Descriptif du service :**

La Direction du Numérique est organisée en 7 départements regroupant 150 personnes. Elle met en œuvre la politique informatique de l'université, et s'attache plus particulièrement à développer, déployer et gérer l'ensemble des moyens informatiques et TIC.

Au sein de la Direction du Numérique, le département « Relations Utilisateurs » constitué de 32 collaborateurs, assure les missions suivantes :

- Etre le point d'entrée de l'assistance aux utilisateurs
- Délivrer un support de proximité aux utilisateurs
- Gérer les relations avec les services et les composantes dans le cadre de contrats de services
- Définir et faire évoluer les caractéristiques des postes de travail

➤ **Relation hiérarchique :**

Agissant pour le compte de la Direction du Numérique et localisé en ses locaux, l'agent :

- Est rattaché hiérarchiquement au responsable du pôle « Assistance de proximité Campus Esplanade et Historique » de la Direction du Numérique de l'Unistra.
- Travaille en lien étroit avec les collègues des équipes Proxi, Ingénierie du poste de travail et Infrastructure de la Direction du Numérique

➤ **Conditions particulières d'exercice :**

- Existence de permanences
- Existence de contraintes horaires en fonction des pics d'activité et en cas d'urgence technique
- Disponibilité en cas d'urgences informatiques
- Déplacements éventuels avec les véhicules de service.
- Déplacements sur les campus Esplanade, hôpital civil, INSPE, etc.