

**FICHE DE POSTE :**  
Concours 2020**FICHE DE POSTE / Intitulé du poste :**  
Technicien-ne de proximité

**ETABLISSEMENT** : Université de Lorraine  
**SERVICE ou U.F.R.** : Direction du Numérique / Sous-Direction des Services aux Usagers / IUT de METZ /  
Équipe informatique Saulcy-Sud  
**VILLE** : METZ

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

**IDENTIFICATION DU POSTE**

**Nature du concours** : externe

**Corps** : TECH

**Branche d'Activité Professionnelle (BAP)** : BAP E « Informatique, Statistiques et Calcul scientifique »  
Ingénierie technique et de production

**Emploi-type de rattachement** ([REFERENS](#)) : E4X41 – Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information

**Catégorie** :  A /  B /  C

**Numéro de poste** : 07766S

**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 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.

L'**IUT de METZ** est une des composantes de l'Université de Lorraine. Elle constitue, avec les autres IUT de Lorraine, le Collegium « Technologie ». Il comprend 6 départements d'enseignements (GEA, GMP, TC, INFO, STID et MP) pour une population de 1950 étudiants, 118 enseignants/enseignants chercheurs et 37 personnels BIATSS.

**Description du poste :**

L'agent est intégré à un pôle de 8 personnes assurant le service de proximité du périmètre Saulcy-Sud (IUT de METZ : 1000 ordinateurs et 60 serveurs / plateforme administrative de Metz : 400 ordinateurs).

En qualité de technicien de proximité, il assure l'installation, garantit le fonctionnement et la disponibilité des équipements informatiques et/ou téléphoniques (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 la maintenance opérationnelle des systèmes et/ou 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
- Lancer l'exécution des tâches d'exploitation et contrôler leur déroulement

#### **Mission 2 : Assistance des utilisateurs.**

##### **A ce titre l'agent doit (activités) :**

- Assister et conseiller les utilisateurs (prise en main du poste de travail, sécurité...)
- Participer aux actions de formation et d'accompagnement des utilisateurs
- Transmettre les améliorations fonctionnelles et/ou matérielles souhaitées

#### **Mission 3 : Assurer l'assistance matérielle ou logicielle 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
- Établir un premier diagnostic, résoudre ou rendre compte des incidents et anomalies de fonctionnement

##### **Activités associées :**

- Etablir des devis pour les achats informatiques en fonction des besoins des utilisateurs
- Suivre la conformité de l'application des contrats de maintenance du matériel et des logiciels
- Gérer le stock des matériels, licences et consommables
- Rédiger des comptes rendus d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures
- Gérer les informations sur l'état du parc

## COMPETENCES LIEES AU POSTE

### **Connaissances (limitées à 7)**

- Connaissance des systèmes, des réseaux et des architectures matérielles
- Connaissance des environnements Windows et de leur administration (GPO, Structure AD)
- 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

**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 :

**TENDANCE D'EVOLUTION DU POSTE**

**Facteurs d'évolution connus du poste par le responsable hiérarchique direct :**

- Evolution des technologies
- Virtualisation du poste de travail

**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

*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*