

Intitulé : Technicien support poste de travail et réseaux

Service : Direction des Systèmes d'Information

Contexte dans lequel se situe le poste : L'Université de Tours, 33000 étudiants et 2500 personnels et enseignants-chercheurs, est implantée sur plusieurs sites à Tours et Blois. Au sein de la Direction des Systèmes d'Information qui compte 60 personnes, l'agent opérera dans le pôle informatique de proximité chargé du support auprès des services administratifs, de la recherche et de la pédagogie.

Missions : L'agent assure l'installation et la garantie de fonctionnement des équipements informatiques et/ou téléphoniques (matériels et logiciels) liés à l'environnement de travail. Il assure la maintenance (à distance ou sur site) de ces équipements, traite les incidents de premier niveau et assure l'accompagnement numérique des utilisateurs sur les nouveaux usages en cohérence avec la politique de sécurité des systèmes d'information de l'université.

Activités :

- Gestion du parc de postes de travail, inventaire, déploiement semi-automatisé des matériels, installation sur le réseau, mises à niveau automatisées
- Prévision budgétaire, gestion de la commande publique (suivi de la procédure d'achat)
- Gestion de la demande, des incidents, et des problèmes et suivi dans le logiciel de gestion du centre de services
- Conseils aux usagers, accompagnement sur les nouveaux usages numériques (outils de travail collaboratif, travail à distance, ...), sensibilisation aux enjeux de la sécurité informatique et des bonnes pratiques
- Rédaction de documentations destinées aux usagers
- Organisation d'actions de communication locales thématiques à des fins de sensibilisation
- Accompagnement des enseignants sur les bonnes pratiques pédagogiques (plateforme Moodle), l'usage des outils de captation audio-vidéo et visio-conférence
- Veille technologique, participation aux groupes de travail de la DSI sur les thématiques innovantes

Compétences et aptitudes requises :

- Connaissances
 - Systèmes d'exploitation Windows 10, MacOS X, Linux, iOS, Android (Connaissance approfondie)
 - Architecture et fonctionnement des réseaux locaux (Connaissance générale)
 - Sécurité des Systèmes d'Information (Connaissance générale)
 - Langages de programmation ou de script (notion de base)
 - Connaissance des bonnes pratiques ITIL V3 de gestion d'un centre de services
- Compétences opérationnelles :
 - Maîtrise des techniques et outils de gestion professionnels de parcs informatiques
 - Maîtrise de la méthodologie de diagnostic et recherche de problèmes
 - Capacité à intervenir à distance
 - Maîtrise de l'environnement collaboratif Office 365
 - Notions de gestion de projet

| Compétences au sens du Référentiel Européen des e-Compétences http://www.ecompetences.eu/wp-content/uploads/2014/02/European-e-Competence-Framework-3.0_FR.pdf | |
|--|--------|
| Compétence | Niveau |
| A-8 : Développement durable | 3 |

| | |
|--------------------------------------|---|
| B-2 : Intégration des systèmes | 2 |
| B-3 : Tests | 1 |
| B-4 : Déploiement de la solution | 1 |
| B-5 : Production de la documentation | 1 |
| C-1 : Support utilisateur | 2 |
| C-2 : Support aux changements | 3 |
| C-3 : Fourniture de service | 2 |
| C-4 : Gestion des problèmes | 2 |
| E-3 : Gestion des risques | 2 |
| E-8 : Gestion de la sécurité | 2 |

- **Savoir être :**
 - Rigueur et organisation
 - Capacité à travailler en équipe
 - Capacité d'écoute
 - Capacité à planifier et travailler en mode projet
 - Sens du service public
 - Intérêt pour l'innovation

Cadre politique, stratégique, légal ou réglementaire :

Mise en œuvre de la politique numérique impulsée par la DSI de l'établissement, dans le contexte du Schéma Directeur Numérique et du Contrat de site de l'université

Environnement et contexte de travail :

Poste rattaché à la DSI, et situé à Tours (37)

Contraintes particulières :

Horaires décalés (soirée ou WE) exceptionnellement en cas d'intervention sur des périmètres sensibles hors heures ouvrables.

Respect de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information, confidentialité

Localisation du poste : Tours (37)

Contrat : CDD 1 an renouvelable

Prise de fonction : 1^{er} février 2022

Personne à contacter pour tout renseignement sur le poste :

Pascal Meichel, directeur adjoint et responsable du Pôle Informatique de Proximité (pascal.meichel@univ-tours.fr)

Date limite pour candidater : 3 janvier 2022

Adresse d'envoi : Adresser CV + lettre de motivation à recrutement.drh@univ-tours.fr et pascal.meichel@univ-tours.fr