

Technicien informatique d'exploitation d'assistance et de traitement de l'information H/F

Localisation :

Campus Arts et Métiers d'Angers

Informations complémentaires

Poste disponible à partir de mai 2022

Unité d'affectation : **Direction générale- Direction des systèmes d'Informations**

Emploi de catégorie **B** – Poste ouvert aux agents non titulaires (CDD de 1 an renouvelable)

Candidature

CV et lettre de motivation à envoyer par mail à :

- Olivier PROSPERI
Directeur des Systèmes d'Information :
olivier.prosperi@ensam.eu
- Laure MIAN Chargée du recrutement :
laure.mian@ensam.eu

Contexte

Grande école d'ingénieur, l'Ecole Nationale Supérieure d'Arts et Métiers est un établissement public scientifique, culturel et professionnel (EPSCP) sous tutelle unique du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. Il est composé de huit campus et de trois instituts répartis sur le territoire. Ses missions sont celles d'un établissement public d'enseignement supérieur : formation initiale et continue, recherche et valorisation.

Le poste de technicien informatique du campus d'Angers de l'ENSAM est positionné au sein de la direction des systèmes d'informations. Le service support informatique du campus d'Angers est composé de trois personnes placées sous l'autorité du responsable du service. Le service intervient auprès des usagers du campus d'Angers. Le service intervient également auprès des laboratoires de recherche du campus.

Missions

Assurer l'installation et garantir le fonctionnement des équipements locaux informatique (poste de travail et périphériques, réseaux informatiques) dans le cadre du service support informatique de campus.

L'équipe informatique doit assurer une continuité de service entre 8h30 et 18H. Les exigences de service peuvent exceptionnellement imposer une présence hors temps ouvrable.

Activités principales

Assurer l'assistance matérielle ou logicielle de premier niveau auprès des utilisateurs (Configurer un poste de travail, installation de nouveaux logiciels, etc.).

Conseiller et assister les utilisateurs à l'usage courant des outils bureautiques.

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

Gérer le stock des matériels, licences, et consommables et tenir à jour l'inventaire du parc matériel informatique, périphérique et audiovisuel.

Installer et maintenir les postes informatiques et périphériques.

Installer le câblage : branchement, modification, entretien, brassage, détection de défaut.

Réaliser la gestion des incidents dans une démarche d'amélioration continue (identifier les incidents récurrents et proposer des solutions pour les éviter ou rendre autonome l'utilisateur).

Rédiger des monitorats techniques en accompagnement des mises en œuvre.

Sensibiliser les utilisateurs au respect de la charte informatique de l'établissement ou règles de bonnes pratiques.

Tester, identifier et traiter les dysfonctionnements éventuels du logiciel développé.

Savoir-faire et connaissances requises

Savoir-faire :

- Diagnostiquer et traiter les dysfonctionnements informatiques
- Capacité à partager l'information et à transférer les connaissances
- Capacité au dialogue, à la communication, à la négociation et à la gestion des conflits
- Respecter les consignes et procédures techniques, de calendrier et de confidentialité



Connaissance et Savoir :

- Architecture des équipements locaux (réseaux et serveurs)
- Systèmes d'exploitation essentiellement Windows mais aussi LINUX pour certains laboratoires de recherche
- Notion de base des langages de scripts
- Normes de sécurité informatique
- Techniques d'installation et de maintenance des équipements locaux (PC, réseaux, serveurs)
- Connaissance de l'outil de gestion des incidents GLPI
- Connaître et gérer les environnements applicatifs (Windows essentiellement)
- Connaissances générales des procédures de sécurité informatique

Savoir-être :

- Capacité à travailler en équipe
- Aptitudes relationnelles et capacité d'écoute avec les utilisateurs (élèves ingénieurs, personnels enseignant et non enseignant, direction générale ...)
- Savoir analyser les besoins des utilisateurs en s'adaptant à leurs attentes
- Savoir planifier et respecter les délais
- Maîtrise de soi et capacité d'adaptation en cas de crise
- Curiosité et adaptation (participation à la veille technologique)

Informations complémentaires

Expérience demandée de 2 à 5 ans