

Offre d'emploi

Technicien-ne informatique, support de proximité
et ingénierie du poste de travail

Fonction + date prise de poste	CDD ou titulaire Technicien-ne informatique, support de proximité et ingénierie du poste de travail Poste vacant à compter du 1 ^{er} septembre 2024
Localisation	TOULOUSE INP-ENSIACET, 4 allée Émile Monso, 3130 TOULOUSE
Organisme recruteur <i>Maximum 3000 caractères</i>	<p>Toulouse INP (Institut National Polytechnique) regroupe 6 grandes écoles et près de 7000 étudiants. Agronomie, Chimie, Matériaux, Procédés, Énergétique, Environnement, Génie Industriel, Electronique, Hydraulique, Informatique, Télécommunications, Mécanique, Météorologie et Climat sont autant de domaines dans lesquels Toulouse INP dispense des formations d'excellence reconnues au niveau national et international. Son offre de formation comporte des diplômes d'ingénieurs mais aussi des masters, des doctorats et des diplômes d'établissement, ainsi qu'un cycle préparatoire aux grandes écoles.</p> <p>L'agent recruté évoluera au quotidien au sein d'une équipe informatique locale de cinq personnes sur le site de Toulouse INP-ENSIACET. A l'échelle de l'établissement universitaire Toulouse INP, l'agent collaborera avec la quarantaine d'agents qui composent la Direction du Système d'Information et du Numérique (DSIN), organisée en quatre pôles de compétences : Applications et Services Numériques, Infrastructures, Support de Proximité et Ingénierie du Poste de Travail (SPIPT), Calcul et Données.</p>
Missions du poste <i>Maximum 3000 caractères</i>	<p><u>Synthèse des missions :</u></p> <p>Il s'agit d'apporter un support de proximité aux utilisateurs de l'établissement Toulouse INP dans l'utilisation des moyens informatiques au sens large : la gestion des postes de travail et des applications, l'accès distant, l'informatique industrielle, le multimédia, la téléphonie.</p> <p><u>Activités principales :</u></p> <p>Mission 1 : Participer au service de proximité proposé aux utilisateurs de l'ENSIACET</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir et accompagner les usagers, analyser et traiter les demandes et incidents, participer au support technique offert à l'utilisateur final ; • Conseiller les utilisateurs dans leurs méthodes de travail avec les outils informatiques ainsi que dans leurs achats d'outils informatiques puis procéder à ces achats ; • Informer les utilisateurs sur l'évolution des ressources informatiques disponibles, sur les modalités d'accès à ces ressources et relayer les informations sur la politique informatique de l'établissement ; • Sensibiliser les utilisateurs à la sécurité informatique et au respect de la

charte informatique INP ;

- Apporter un soutien lors de l'utilisation des moyens multimédia ;
- Accompagner les étudiants dans leur utilisation du portail d'accès distant à leurs données et aux applications pédagogiques ;
- Contribuer à la rédaction des procédures.

Mission 2 : Exploiter le parc informatique et télécommunication de l'ENSIACET

- Gérer des problèmes et incidents : identifier et résoudre la cause initiale des incidents, ou escalader la demande vers les ingénieurs référents du domaine au sein de la DSIN. Anticiper les causes profondes des problèmes informatiques. Contribuer à la mise en place d'un système de gestion des connaissances alimenté par les solutions aux requêtes récurrentes ;
- Prendre des mesures préventives pour garantir des applications et des infrastructures informatiques stables et sécurisées. Intégrer tout nouvel équipement ou tout progiciel sensible dans le système de supervision (Nagios, LibreNMS). Organiser la remontée des alertes, vers les différents personnels de la DSIN compétents, en cas d'anomalies constatées ;
- Déployer les systèmes d'exploitation et les applications à l'aide des solutions adoptées par le service (WDS / MDT, FOG) ;
- Assurer un suivi des postes utilisateurs dans le cadre d'une gestion de parc (OCS Inventory) ;
- Gérer le cycle de vie des matériels actifs en lien avec le pôle Infrastructures de la DSIN: mises en service, mises à jour des firmwares, paramétrages, remplacements ;
- Gérer le cycle de vie des postes de téléphonie IP ;
- Maintenir à jour les documents d'exploitation.

Mission 3 : Maintenir et faire évoluer les solutions de virtualisation de postes de travail de l'établissement

- Maintenir en conditions opérationnelles la solution d'accès distant aux applications et aux données pour la formation, l'administration, et la recherche en place à l'ENSIACET ;
- En lien avec les collègues du pôle DSIN Support de Proximité et Ingénierie du Poste de Travail (SPIPT), maintenir en conditions opérationnelles les solutions d'accès distant communes à l'établissement aux applications et aux données pour l'administration ;
- En relation avec les autres pôles de la DSIN, faire évoluer le catalogue de services des solutions d'accès distant en mettant à jour les applications, en intégrant de nouvelles applications
- Accompagner les nouveaux usages pédagogiques autour des plateformes d'accès distant en fournissant aux enseignants les moyens de l'assistance à distance.

	<p>Mission 4 : Mettre à disposition des enseignants et des étudiants un environnement de travail informatique adapté aux activités de formation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collecter les besoins d'applications des enseignants ; • Être à l'interface entre la Scolarité et le titulaire de la délégation du service public pour le service d'impression ; • Construire un modèle de poste de travail et le déployer sur plusieurs salles de travaux pratiques, sur des machines de prêt et dans les bureaux d'études ; • Gérer la maintenance corrective et évolutive du modèle de poste de travail en lien avec les enseignants de l'établissement, les vacataires, les éditeurs et les collègues des différents pôles de la DSIN ; • Adapter la solution générique aux besoins spécifiques exprimés lors des stages ; • Interagir avec la Direction de l'Innovation Pédagogique afin de mettre à disposition des logiciels multimédias ou des plateformes de formation à distance. <p>Mission 5 : Fournir des données issues des différents référentiels pour l'aide à la décision et l'amélioration continue</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produire des indicateurs relatifs aux demandes d'assistance informatique permettant une évaluation continue de la qualité du service apporté aux utilisateurs ; • Vérifier l'alignement de certains référentiels informatiques de l'établissement afin d'améliorer leur qualité. Procéder à des actions correctives lorsque ces données ne sont pas cohérentes entre elles ou lorsqu'elles diffèrent des objectifs (la version effective d'une application ne correspond pas à la version recommandée, le système d'exploitation installé n'est pas suffisamment sécurisé, les habilitations d'un utilisateur ne correspondent à son statut, certains membres d'une liste de diffusion ont quitté l'établissement...) ; • Accompagner les utilisateurs de l'ENSIACET dans l'utilisation de la solution d'aide à la décision choisie par l'établissement.
<p>Compétences et aptitudes <i>Maximum 3000 caractères</i></p>	<p><u>Savoirs généraux, théoriques ou disciplinaires, et sur l'environnement professionnel :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • S'exprimer correctement à l'écrit ; • Connaître l'organisation et le fonctionnement de la composante et de l'établissement, en particulier l'organisation de la DSIN en pôles, les instances associées (COSI, CSN), les principaux projets informatiques et le cadre de fonctionnement avec les autres parties prenantes (charte informatique, plan pluriannuel d'investissement, procédures impliquant plusieurs services, marchés, ...) ; • Connaître les règles générales de sécurité informatique ; • Connaître les concepts de base des architectures utilisées sur le site, qu'elles soient matérielles, logicielles ou réseau ; • Connaître les systèmes d'exploitation usuels et les langages de

	<p>commandes associés ;</p> <ul style="list-style-type: none">• Avoir une pratique avancée des applications communes à tous les utilisateurs (bureautique, navigateurs) et une connaissance de base de quelques applications métiers ;• Maîtriser la lecture de l'anglais. <p><u>Savoir-faire opérationnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Présenter clairement à l'oral l'état d'avancement d'une tâche, une difficulté ou une démarche technique ;• Prendre en charge de façon organisée les demandes des utilisateurs : comprendre la demande en la reformulant éventuellement auprès de l'utilisateur, lui associer une procédure existante si possible ou définir une démarche, présenter les étapes à l'utilisateur, effectuer les tâches nécessaires en les consignnant ou solliciter des collègues compétents par rapport à la demande ;• Répondre de façon cohérente aux problèmes et aux incidents : détecter, diagnostiquer et réparer ou alerter des collègues susceptibles de corriger le dysfonctionnement ;• Rendre compte régulièrement à sa hiérarchie du traitement des demandes et incidents ;• Hiérarchiser les priorités ;• Intégrer les évolutions technologiques et les outils de gestion de parc ;• Identifier les besoins informatiques et y répondre de façon cohérente et dans le respect du cadre défini par la politique informatique de l'établissement ;• Faire des propositions d'amélioration (techniques, procédures, environnement de travail, ...) ;• Rédiger des notices d'utilisation ou des procédures à l'attention des différents publics ;• Organiser et maintenir la qualité des informations partagées avec ses collègues (documents, agendas, modèles, applications, références, inventaires, annuaires, ...) afin de capitaliser le savoir-faire de l'équipe et permettre l'amélioration continue ;• Respecter les délais et les échéances. <p><u>Compétences comportementales :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Respecter les horaires de travail et tout particulièrement ceux de la permanence informatique ;• S'investir pour apporter des réponses satisfaisantes à ses interlocuteurs ;• Adapter son discours à une grande variété d'interlocuteurs ;• Entendre les messages de multiples sources pour être conscient des enjeux au niveau local ou universitaire ;• S'attacher à mener une veille régulière sur les domaines techniques d'intérêt.
--	---

Statut	Fonctionnaire titulaire de catégorie B, Technicien de Recherche et de Formation CDD d'une durée de 12 mois (renouvelable)
Catégorie	B
Rémunération	1 836,20 € Brut mensuel (ou selon expérience)
Contact & candidature :	CONTACTS : * Cindy LOPES, Gestionnaire RH de l'ENSIACET (cindy.lopes@toulouse-inp.fr) * Karim ALLOULA, Responsable pôle Support de Proximité et Ingénierie du Poste de Travail de Toulouse INP (karim.alloula@ensiacet.fr)