

## Technicien support utilisateurs et gestion de parc (H/F)

N° du poste Renoir : A2ALF00272

Catégorie : B

N° poste : 51004

Emploi type : FPNUM019 TECHNICIENNE / TECHNICIEN POSTE DE TRAVAIL ET MAINTENANCE

Ouvert aux agents contractuels (fondement juridique : article L332-2 du Code général de la fonction publique) et aux agents en situation de handicap

Poste vacant

Cotation parcours professionnel postes catégorie B : so	<b>Groupe RIFSEEP</b>  TFR G2.1  SA G2.1  <b>Filière des emplois du numérique</b>
Présentation de l'environnement professionnel	L'École Nationale Vétérinaire d'Alfort est un établissement public d'enseignement supérieur et de recherche relevant du Ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté Alimentaire, qui entretient des liens forts avec son environnement scientifique et universitaire (ANSES, INRA, UPEC, INSERM...). Elle forme près de 900 élèves répartis en six promotions. Elle est installée sur deux sites, l'un situé à Maisons-Alfort (94), le campus d'Alfort, le second à Goustranville, campus Normand équin (14), dédié à la pathologie des équidés. Elle est animée par 400 personnels enseignants-chercheurs, administratifs et techniques, titulaires et contractuels.  La direction des systèmes d'information (DSI) de l'école est chargée de participer à la définition de la politique des systèmes d'information et sa mise en œuvre dans les domaines de l'enseignement, de la recherche, de la gestion et de la documentation.  Elle met en œuvre les services infrastructure (réseaux, serveurs, postes de travail, stockage, TOIP, vidéosurveillance, contrôle d'accès, etc.) nécessaires au bon fonctionnement de l'ensemble des services de l'EnvA. Elle assure le support auprès utilisateurs ainsi que les activités de développement et de maintien des applications de gestion.  La DSI se compose de 11 personnes : le directeur, un adjoint, un pôle « support utilisateurs et gestion du parc » composé de trois techniciens basés à Maisons-Alfort et un apprenti basé sur le Campus Normand, un pôle « systèmes et réseaux » composé de deux administrateurs système et réseau et un apprenti ainsi qu'un pôle « projets et applications » composé de

	deux responsables d'applications / chefs de projets (SI pédagogique & multimédia, Dématérialisation).
<b>« Alfort + » : les engagements de l'EnvA en matière RH</b>  	<p>1/ Inclusion, bienveillance et vigilance.</p> <p>L'EnvA affirme son engagement en matière d'égalité professionnelle et de diversité. En clair, la lutte contre le sexisme, contre toute forme de discrimination ou de harcèlement, contre la surconnexion, pour la promotion de valeurs de tolérance et d'exemplarité.</p> <p>2/ En faveur des contractuels</p> <p>L'EnvA met en œuvre une charte de gestion des contractuels, un véritable outil de transparence et d'information.</p> <p>3/ Un plan de formation bi-annuel</p> <p>Accompagner les carrières, accompagner les personnels dans leurs souhaits d'évolution, accompagner la professionnalisation dans certains secteurs d'activité : les objectifs de l'EnvA en matière de formation sont ambitieux.</p>
<b>Objectif du poste</b>	Au sein de la Direction des systèmes d'information, le technicien support informatique (H/F) assure le bon fonctionnement du parc informatique de l'établissement et apporte une assistance technique (niveau 1 et dans certains cas niveau 2) aux utilisateurs (étudiants, enseignants, personnel administratif). Il travaille en étroite collaboration avec l'équipe des administrateurs systèmes et réseaux.
<b>Description des missions à exercer ou des tâches à exécuter</b>	<p>Sous l'autorité de la Directrice des Systèmes d'informations, le titulaire du poste assure les missions suivantes :</p> <p><b>Missions principales :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apporter une assistance technique de premier et second niveau et conseiller les personnels administratifs, enseignants et étudiants de l'école à travers une plate-forme d'assistance (GPLI)</li> <li>• Etablir un diagnostic sur les dysfonctionnements rencontrés et gérer les incidents et les demandes dans le logiciel de centre d'assistance (GLPI) jusqu'à leur clôture.</li> <li>• Installer, configurer et maintenir les équipements informatiques (postes de travail, périphériques, logiciels, licences) et participer à la gestion du parc informatique (inventaire, mise à jour, sécurité), de téléphones fixes/portables ainsi que de points d'impression (copieurs et imprimantes) et d'équipements audiovisuels.</li> <li>• Rédiger et maintenir les documentations utilisateurs.</li> <li>• Gérer les lignes téléphoniques mobiles.</li> <li>• Dialoguer avec les fournisseurs pour établir les devis, gérer la commande jusqu'à sa livraison.</li> <li>• Gérer les licences installées.</li> <li>• Transmettre les bonnes pratiques en termes de sécurité aux utilisateurs</li> <li>• Gérer les identités et les droits d'accès dans un environnement Microsoft (création et désactivation des comptes, des listes de diffusion, des groupes de sécurité...)</li> <li>• Vérifier le bon fonctionnement du réseau de l'établissement au niveau des postes de travail et des switchs</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer l'adressage IP des postes de travail via serveur DHCP</li> </ul> <p><b>Missions secondaires :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place des outils de formation et contribuer à la conduite du changement dans le cadre du déploiement de nouveaux outils</li> <li>Gérer les projets de l'équipe assistance (migration windows 11, enquête de satisfaction utilisateurs, ...)</li> <li>Participer aux actions de communication de la DSI : webinaires de présentation, rédaction de manuels utilisateurs, mise à jour de l'intranet.</li> </ul>	
<b>Champ relationnel du poste</b>	<b>En interne :</b> l'ensemble des utilisateurs (étudiants, enseignants, chercheurs, personnels administratifs et techniques). <b>En externe :</b> prestataires et fournisseurs	
<b>Compétences liées au poste</b>	<b>Savoirs/Savoir-faire</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Très bonne connaissance dans les domaines d'Internet, de la messagerie électronique, des réseaux, de la bureautique et de la téléphonie fixe et mobile.</li> <li>Maîtrise des principaux systèmes d'exploitation déployés sur le parc (Windows, Mac OS) et des outils bureautiques Microsoft et open source.</li> <li>Savoir utiliser des outils de prise en main à distance</li> <li>Connaissance d'Active Directory et DHCP</li> <li>Savoir travailler en mode projet</li> </ul>	<b>Savoir-être</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Excellent relationnel.</li> <li>Capacités d'analyse.</li> <li>Sens de la pédagogie.</li> <li>Bonnes capacités rédactionnelles et oratoires.</li> <li>Rigueur et autonomie.</li> <li>Savoir faire preuve d'initiative.</li> <li>Capacité à gérer les priorités.</li> </ul>
<b>Conditions particulières d'exercice</b>	Travail à temps plein. Temps hebdomadaire de 38h10. 50 jours de congés annuels, mutuelle, forfait mobilité durable. Travail sur écran. Certaines missions sont éligibles au télétravail.	
<b>Candidature</b>	Adresser votre dossier de candidature : curriculum vitae + lettre de motivation A l'attention de la Direction des ressources humaines : <a href="mailto:recrutement@vet-alfort.fr">recrutement@vet-alfort.fr</a>	
<b>Lieu d'exercice du poste</b>	7 avenue du Général de Gaulle 94700 Maisons-Alfort	