

TECHNICIEN SUPPORT UTILISATEURS & GESTION DE PARC H/F

Service / unité d'affectation : Direction des systèmes d'information	
Niveau du poste : A+ A B C	
Présentation de l'environnement professionnel	<p>L'École nationale vétérinaire d'Alfort est un des plus anciens établissements d'enseignement supérieur et de recherche de France. Fondée en 1766, elle est installée à Maisons-Alfort sur un campus d'environ 10 ha qu'elle partage avec l'Anses (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) et possède un parc immobilier en partie protégé au titre des monuments historiques.</p> <p>L'EnvA exploite en outre deux sites distants, l'un en Bourgogne, l'autre en Normandie. Elle est engagée dans une restructuration immobilière sur son site d'origine et conduit la construction de quatre bâtiments dans le cadre d'un Contrat de Plan Etat-Région 2015-2020 via une maîtrise d'ouvrage déléguée, pour un montant de 45 M€. Le site est par ailleurs l'objet d'un important projet de valorisation foncière qui doit voir l'arrivée, entre autres, du siège de l'ONF et d'un pôle agricole regroupant plusieurs opérateurs du monde agricole. L'établissement pilote également en direct d'autres projets de réhabilitations pour un montant de 30M€.</p> <p>Sur le site normand, un projet de construction de clinique équine doit être mis en œuvre d'ici 2023.</p>
Missions principales du service	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Elle assure le support auprès utilisateurs ainsi que les activités de développement et de maintien des applications de gestion. La DSI se compose de 8 personnes : le directeur, un pôle « support utilisateurs et gestion du parc » composé d'un responsable et de deux techniciens, un pôle « systèmes et réseaux » composée d'un administrateur systèmes linux et d'un administrateur réseaux ainsi qu'un pôle « applications » composé de deux responsables d'applications / chefs de projets (SI pédagogique & multimédia, SI administratif & hospitalier).</p> <p>Responsable hiérarchique direct : responsable du pôle « Support utilisateurs et gestion du parc ».</p>
Objectifs du poste	<p>Apporter une assistance technique de niveau 1 et conseiller les personnels administratifs, enseignants et étudiants de l'école à travers une plate-forme d'assistance.</p> <p>Apporter une réponse aux utilisateurs sur des problèmes rencontrés dans l'usage des services et outils numériques déployés sur le parc de l'établissement.</p> <p>Maintenir le parc de micro-ordinateurs, de téléphones fixes/portables ainsi que de points d'impression (copieurs et imprimantes) et d'équipements audiovisuels.</p> <p>Gérer les commandes de matériels informatiques, téléphoniques et audiovisuels.</p>

<p>Description des missions à exercer ou des tâches à exécuter</p>	<p>SUPPORT UTILISATEURS & GESTION DU PARC : 90%</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurer l'accueil des personnes sollicitant le dispositif d'assistance informatique via le logiciel de centre d'assistance (helpdesk GLPI), courriel, téléphone ou accueil physique. • Etablir un diagnostic sur les dysfonctionnements rencontrés. • Apporter une réponse à la demande ou, à défaut, l'enrichir des éléments de contexte recensés avant de la transférer au niveau d'assistance supérieur. • Alerter le reste de l'équipe en cas d'incident de grande ampleur. • Assurer la saisie et le suivi des incidents et demandes dans le logiciel de centre d'assistance (GLPI) jusqu'à leur clôture. • Rédiger et maintenir les documentations utilisateurs. • Installer, configurer et maintenir le parc informatique, téléphonique et audiovisuel. • Gérer les lignes téléphoniques mobiles. • Dialoguer avec les fournisseurs pour établir les devis, saisir les demandes d'achat dans le PGI de l'établissement et gérer la commande jusqu'à sa livraison. • Assurer le suivi des licences installées. • Recenser les demandes d'accès aux applications ou équipements physiques émanant de prestataires, les qualifier et les transférer au pôle « systèmes et réseaux ». <p>POLYVALENCE : 10%</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maintenir un niveau de connaissance basique des logiciels gérés par le pôle « applications ». • Maintenir un niveau de connaissance basique relatif au SI pédagogie et multimédia/audiovisuel.
<p>Champ relationnel du poste</p>	<p>En interne : l'ensemble des utilisateurs (étudiants, enseignants, chercheurs, personnels administratifs et techniques).</p> <p>En externe : prestataires et fournisseurs.</p>