

Technicien support utilisateurs & gestion de parc

N° du poste : IATOS XXXX	
Catégorie : B	
BAP E	
Classement du poste catégorie B	Groupe RIFSEEP (indiquer G1 à G4)
Poste vacant	
Présentation de l'environnement professionnel	<p>L'Ecole nationale vétérinaire d'Alfort (EnvA) est un établissement public administratif d'enseignement supérieur et de recherche relevant du Ministère de l'Agriculture, qui entretient des liens forts avec son environnement scientifique et universitaire (ANSES, INRA, UPEC, INSERM...). Elle forme près de 700 élèves répartis en 5 promotions. Les enseignements interviennent sur trois sites : à Maisons-Alfort (Val-de-Marne), au Centre d'Imagerie et de Recherche sur les Affections Locomotrices Equines (CIRALE) à Goustranville (Calvados) et au Centre d'application de Champignelles (Yonne). Installée sur un site de 10 hectares, elle fonctionne grâce à 400 personnels enseignants-chercheurs, administratifs et techniques titulaires et contractuels. Son budget annuel s'établit à environ 20 millions d'euros.</p> <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. Elle assure le support auprès utilisateurs ainsi que les activités de développement et de maintien des applications de gestion</p> <p>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 DEVOPS et d'un administrateur réseau 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 : VALETTE Vincent, 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>
Champ relationnel du poste	<p><u>Interne</u> : l'ensemble des utilisateurs (étudiants, enseignants, chercheurs, personnels administratifs et techniques).</p> <p><u>Externe</u> : prestataires et fournisseurs.</p>

Description des missions à exercer ou des tâches à exécuter	<p>MISSION PRINCIPALE</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. 	
Compétences liées au poste	<p style="text-align: center;">Savoirs</p> <p>Bonne connaissance dans les domaines d'Internet, de la messagerie électronique, des réseaux, de la bureautique et de la téléphonie fixe et mobile. Maîtrise des principaux systèmes d'exploitation déployés sur le parc (Windows, Mac OS) et des outils bureautiques microsoft et open source. Savoir utiliser des outils de prise en main à distance.</p>	<p style="text-align: center;">Savoir-faire</p> <p>Excellent relationnel. Capacités d'analyse. Sens de la pédagogie. Savoir communiquer et gérer les relations avec les utilisateurs. Bonnes capacités rédactionnelles et oratoires. Rigueur et autonomie. Savoir faire preuve d'initiative. Capacité à gérer les priorités.</p>
Personnes à contacter	<p>Direction des Ressources Humaines Mél : drh@vet-alfort.fr</p>	