



Fiche de poste

Catégorie B
Concours interne ITRF
BAP E – E4X41

Description de l'employeur :

Le CROUS de Lorraine est un établissement public administratif, qui gère :

- 27 000 étudiants boursiers sur critères sociaux (sur une totalité de 84 000 étudiants en Lorraine)
- 16 restaurants universitaires (2,5 millions de repas servis)
- 19 résidences universitaires (7300 logements)

Les missions du CROUS de Lorraine : Restauration, hébergement, aides financières directes (bourses sur critères sociaux) et aides spécifiques, action sociale, actions culturelles

Service de rattachement :

La Direction des Systèmes d'Information (D.S.I.) du CROUS Lorraine coordonne et soutient le développement de l'informatisation. Elle apporte assistance et conseil à tout le personnel administratif et ouvrier.

Description du poste :

Technicien des systèmes d'information et en support utilisateurs (H/F)

Localisation du poste :	Nancy
Missions :	• Assurer l'installation, garantir le fonctionnement et la disponibilité des équipements informatiques et/ou téléphoniques (matériels – logiciels) • Prendre en charge le traitement des données et leur exploitation • Assister les utilisateurs et résoudre des incidents de premier et second niveau
Activités principales :	• Prendre en charge l'installation initiale et la mise à jour des équipements (matériels, composants logiciels d'infrastructure) • Installer et gérer les équipements actifs du réseau (routeurs, concentrateurs) • Contrôler et pratiquer des audits de configuration des postes, serveurs ou réseaux locaux • Contrôler le bon fonctionnement des applications du domaine et remonter les demandes d'évolution • Gérer les informations sur l'état du parc (matériels, logiciels, licences) • Diagnostiquer les pannes, apporter une assistance technique ainsi que des conseils à l'utilisateur d'une application ou d'un matériel informatique via l'interface GLPI



Fiche de poste

Catégorie B
Concours interne ITRF
BAP E – E4X41

	• Assister et conseiller les utilisateurs en matière de sécurité informatique (résolution ou remontée des incidents et optimisation des performances) • Suivre l'exploitation des systèmes, outils de production et/ou des applicatifs • Participer aux actions de formation et d'accompagnement des utilisateurs • Anticiper les contraintes environnementales et techniques • Rédiger des comptes rendus d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures, diagnostiquer le manque de support utilisateurs et de formation • Assurer la supervision du réseau. • Garantir la sécurité des systèmes d'information • Suivre le SI Monétique • Assurer une veille technologique
Conditions particulières d'exercice :	• Contraintes horaires en fonction des pics d'activité • Déplacements sur les différentes structures de l'académie à prévoir
Compétences attendues :	<u>Connaissances :</u> • Applications métiers • Système d'exploitation (connaissance générale) • Architecture des équipements locaux (connaissance générale) • Architecture et l'environnement technique du système d'information • Diagnostic et résolution de problèmes • Langages de programmation (notion de base) • Sécurité des systèmes d'information • Systèmes de gestion de base de données (notion de base) • Environnement et réseaux professionnels • Anglais technique (connaissance générale) <u>Compétences opérationnelles :</u> • Utiliser les outils et/ou des techniques de gestion de parc informatique • Appliquer les techniques d'installation et de maintenance des équipements • Conduire un entretien d'assistance par téléphone (maîtrise) • Appliquer les procédures et techniques de service Après-vente • Travailler en équipe • Appliquer les normes, procédures et règles • Savoir planifier et respecter des délais <u>Compétences comportementales :</u> • Rigueur / Fiabilité • Sens de l'organisation • Capacité d'écoute