

## Fiche de poste Session 2022

### 1. Identification du poste

#### Références du concours

<b>N° du poste :</b>	25989Z
<b>Catégorie :</b>	B
<b>Corps/grade:</b>	TECHNICIEN cl. normale
<b>Nature du concours:</b>	Externe
<b>Branche d'activité professionnelle – BAP :</b>	E – Informatique, statistiques et calcul scientifique
<b>Emploi type *:</b>	TECHNICIEN-NE D'EXPLOITATION, D'ASSISTANCE ET DE TRAITEMENT DE L'INFORMATION
<b>*Cf REFERENS 3 (nomenclature des métiers ITRF en vigueur) :</b>	
	<a href="https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/fiche_emploi_type_referens_iii_itrf/?refine.referens_id=E4X41#top">https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/fiche_emploi_type_referens_iii_itrf/?refine.referens_id=E4X41#top</a>

#### Localisation du poste

<b>Composante, Laboratoire, Direction, Service :</b>	Direction du numérique (DNUM)
<b>Fonction exercée :</b>	Agent d'équipe locale d'informatique de proximité
<b>Responsabilités spécifiques :</b>	néant
<b>Situation du poste dans l'organigramme :</b>	Direction du Numérique, département « Ingénierie et Informatique de proximité », pôle « Assistance de proximité INSPE » – Campus Sud
<b>Contact(s) pour renseignements sur le poste (identité, qualité, adresse mail, téléphone) :</b>	Nicolas RIVAT, responsable de département, <a href="mailto:n.rivat@unistra.fr">n.rivat@unistra.fr</a> , 03 68 85 62 96

## 2. Mission

Le/la technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information dans sa fonction d'agent d'équipe locale de proximité, assure l'installation et la garantie de fonctionnement des équipements numériques (matériels et logiciels) de la faculté de Pharmacie. Il/elle rejoindra une équipe formée de deux informaticiens, gestionnaires d'un parc d'environ 700 postes de travail, de téléphones et de systèmes de web conférence. A la demande des utilisateurs, il/elle assure la maintenance (à distance ou sur site) des équipements, traite les incidents de premier et second niveau ainsi que les demandes de service.

## 3. Activités

### ➤ **Activités principales :**

- Prendre en charge l'installation initiale et la mise à jour des équipements des bureaux, salles de cours et laboratoires de recherche
- Contrôler le bon fonctionnement des applications du domaine et remonter les demandes d'évolution
- Assister et conseiller les utilisateurs en matière de sécurité (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
- Gérer les informations sur l'état du parc
- Promouvoir l'utilisation et former les utilisateurs aux outils mis en œuvre par la Direction du Numérique

### ➤ **Activités associées :**

- Rédiger des comptes rendu d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures
- Participer à la veille technologique
- Participer aux groupes de travail et réseaux métiers de l'Unistra dans le cadre de la démarche InfoProx (Informatique de Proximité)

## 4. Compétences

### ➤ **Connaissances :**

- Systèmes d'exploitations (connaissance générale)
- Architecture et environnement technique du système d'information
- Diagnostic et résolution de problèmes
- Sécurité des systèmes d'information
- Anglais technique (connaissance générale)

➤ **Compétences opérationnelles :**

- 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 (avoir une écoute attentive de l'utilisateur, savoir le guider dans des manipulations et orienter les questions afin de qualifier au mieux la demande, voire résoudre le problème en direct)
- Appliquer les procédures et techniques de support
- Travailler en équipe
- Appliquer les normes, procédures et règles
- Savoir planifier et respecter des délais
- Rédiger et mettre à jour la documentation fonctionnelle et technique

➤ **Compétences comportementales :**

- Rigueur / Fiabilité
- Sens de l'organisation
- Capacité d'écoute

## 5. Environnement et contexte de travail

➤ **Descriptif du service :**

La Direction du Numérique est organisée en 7 départements : Administration, Sécurité et protection des données personnelles, Infrastructures, Gestion de parc, Audiovisuel, Accompagnement et projets, Services Métiers regroupant plus de 150 personnes. Elle met en œuvre la politique numérique de l'université, et s'attache plus particulièrement à développer, déployer et gérer l'ensemble des moyens informatiques et TICE.

Le pôle « Assistance de proximité INSPE-Meinau-Campus Sud » du département « Ingénierie et Informatique de Proximité » (2IP) assure l'installation et garantit le bon fonctionnement et la disponibilité des équipements numériques (matériels et logiciels) liés au poste de travail.

La faculté de pharmacie de Strasbourg (Campus Sud) a pour mission l'enseignement, la recherche et l'insertion professionnelle dans les secteurs pharmaceutiques. Son objectif principal est la formation des futurs professionnels du médicament et acteurs de santé.

➤ **Relation hiérarchique :**

Sous la responsabilité hiérarchique du responsable de pôle « Assistance de proximité INSPE – Meinau - Campus Sud »

➤ **Relations fonctionnelles :**

Sous l'autorité fonctionnelle du responsable d'équipe locale Infoprox Pharma

➤ **Conditions particulières d'exercice :**

Horaires de travail et périodes de congés adaptés à l'ouverture au public du bâtiment

Travail éventuel dans des milieux à risques (port de gants jetables sur certains postes de travail)