

Fiche de poste

Intitulé du poste	Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information
Filière professionnelle	BAP E : informatique, statistique et calcul scientifique
BAP et Emploi-type Référens	(consulter le site http://referens.univ-poitiers.fr/version/men/dcp.asp) Réf. : E4X41
Catégorie et grade	B / Technicien
Diplôme requis ou expérience professionnelle	Baccalauréat et/ou reconnaissance d'expérience professionnelle
Encadrement	<input type="checkbox"/> Oui nombre de personnes : 0 <input checked="" type="checkbox"/> Non
Affectation	Composante : Ecole Nationale Supérieure de l'Energie, l'Eau et l'Environnement – Ense ³ GROUPE : GRENOBLE - INP Service : Informatique Lieu de travail : Green-Er 21 avenue des Martyrs 38000 Grenoble
Quotité de temps de travail	100 %
Poste à pourvoir pour le	Dès que possible
Contact (mail – tél)	Geneviève Lefebvre – Responsable RH – Ense ³ Mèl : Genevieve.Lefebvre@grenoble-inp.fr Marc CATERINA – Responsable Service Informatique : Ense3 Mel : marc.caterina@grenoble-inp.fr

Contexte et environnement de travail

Ense3 – Ecole Nationale Supérieure de l'Energie, l'Eau et l'Environnement- est une école d'ingénieurs appartenant au groupe Grenoble INP, est installée depuis 2015 sur la Presqu'île scientifique, dans un bâtiment à haute performance énergétique « GrEn ER ». Elle forme dans les domaines des énergies, de l'eau et du développement durable, plus de 1000 étudiants, et comporte 150 personnels permanents et 350 enseignants vacataires.

Le parc se compose de 450 postes informatiques, 50 serveurs, 400 équipements réseau de dernière génération. 50 postes sont destinés à des usagers administratifs. 350 sont dédiés à la pédagogie dans des salles informatiques ou des plateformes technologiques regroupant d'autres technologies comme de l'électronique, de l'automatisme ou de l'impression 3D.

L'équipe informatique de l'école est chargée de mettre en place et de maintenir les ressources informatiques fournies par ENSE3. Nous offrons une assistance aux étudiants, enseignants et administratifs sur ces dispositifs. Elle est responsable de la maintenance du parc et de la sécurité du système d'information de l'entité, et contribue aux systèmes informatiques du site GrEn ER et de l'établissement Grenoble INP

Missions

Sous l'autorité du responsable informatique de l'école ENSE3, le technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information participe à la gestion, à l'exploitation du parc informatique PC sous Windows, et au déploiement des logiciels pour l'activité pédagogique et les services administratifs et techniques de l'école.

Ses domaines d'interventions sont :

- L'installation et la maintenance du parc PC Windows (plus particulièrement les PC des salles de cours informatiques et des plateformes technologiques dédiées à la pédagogie)
- Les logiciels de l'école ENSE3.
- Le support utilisateur des personnels et étudiants.

Le technicien est intégré à l'équipe informatique de l'école, composée de 7 personnes gérant les moyens informatiques de l'école ; il travaille plus particulièrement avec les 3 autres gestionnaires de parc.

Comme chaque membre de l'équipe, en plus de ses tâches récurrentes, il peut conduire et/ou mettre en place des projets de nouveaux services informatiques, tels que l'installation de nouveaux équipements comme par exemple des écrans interactifs et des tablettes

Activités principales

1. Assister les utilisateurs sur leur poste de travail bureautique, les services de gestion des comptes, la maintenance des serveurs de fichiers, d'impression, de sauvegarde, de domaine, de déploiement automatisé de logiciels, la messagerie et l'antivirus. Premiers diagnostics et interventions avec procédures sur l'ensemble du parc matériel et logiciel. Conseiller, accompagner les utilisateurs
 2. Prise en charge des nouveaux incidents et/ou la réaffectation de ceux-ci aux autres membres de l'équipe
 3. Suivre quotidiennement l'exploitation des serveurs, des logiciels et des équipements réseau spécifiques à l'école (supervision, diagnostic, intervention curative de 1^{er} niveau)
 4. Gestion des équipements réseaux installés pour la partie école et commun dans le bâtiment GreEn-ER et Polygone (dépannage, configuration, mise à jour, retour SAV, etc.)
 5. Administration et support du client embarqué et du logiciel Papercut des copieurs multifonction pour l'impression multi site Grenoble-INP
 6. Administrer le parc matériel et logiciel, optimiser son utilisation, installer, mettre à jour et paramétrer le système d'exploitation et les logiciels de l'environnement utilisateur
 7. Assurer la réalisation des procédures courantes et procéder à des actions correctives dans un cadre prédéfini
 8. Définir et assurer les configurations matérielles et logicielles standard des postes de travail en vue du renouvellement de matériels
 9. Participer à la veille technologique
 10. Gérer le parc informatique de l'école : gérer les informations sur l'état du parc, gérer le stock, des matériels, licences, consommables et contrats avec les fournisseurs pour la maintenance, devis et achats
 11. Exploiter des logiciels développés en interne
 12. Création de packages logiciels pour leurs déploiements automatiques
 13. Aide pour la création / modification du master pour l'installation automatique de postes de travail
- Les activités sont susceptibles d'évoluer en fonction des projets de l'école et des nouveaux équipements.

Compétences attendues

Savoir	<ul style="list-style-type: none">- Connaissance générale des concepts de base et des techniques d'architecture des systèmes et des réseaux- Connaissance approfondie de l'architecture matérielle d'un poste de travail- Connaissance générale d'un système d'exploitation.- Notions de base sur les configurations usuelles, systèmes et outils bureautiques.- Notions de base sur les réseaux informatiques.- Notions d'anglais technique.
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none">- Utiliser des outils de déploiement automatisé- Utiliser les outils de gestion d'incidents- Appliquer les règles de sécurité informatique et les consignes d'exploitation.- Répondre aux sollicitations des utilisateurs et les assister dans leurs demandes de support ou de maintenance Conduire un entretien d'assistance par téléphone- Utiliser les outils de support à distance- Utiliser, respecter et rédiger les procédures courantes- Connaissance des outils et langages orientés web.
Savoir-être	<ul style="list-style-type: none">- Savoir travailler en équipe- Etre à l'écoute des interlocuteurs – comprendre leur demande, identifier leur problématique et avoir le souci du service rendu aux utilisateurs- Consciencieux et rigoureux- Etre force de proposition

Spécificités du poste ou contraintes particulières

Le poste peut nécessiter la manutention régulière de matériels mais pas de charges lourdes

Date de publication : 3/9/2019

Date limite de réception des candidatures : 26/9/2019

MOBILITE INTERNE ET EXTERNE

Rémunération mensuelle brute prime incluse (si recrutement d'un contractuel) :

sur la base de la grille FP Etat / niveau Technicien – selon ancienneté - à compter de 1 967,31 €

Groupe Grenoble INP

46, avenue Félix Viallet
F-38031 Grenoble Cedex 1

Tél +33 (0)4 76 57 45 00
Fax +33 (0)4 76 57 45 01

www.grenoble-inp.fr

INSTITUT POLYTECHNIQUE DE GRENOBLE