FICHE DE POSTE

« Technicien.ne d'exploitation d'assistance et de traitement de l'information »

Date de nomination dans le poste :	01/09/2024
Quotité :	100 %

Branche d'Activité Professionnelle (pour les ITRF)	BAP E_		
Emploi-type Vous pouvez vous reporter aux référentiels-métiers : REFERENS 3 pour les ITRF, BIBLIOPIL pour les personnels de bibliothèque, REME	E4X41 Technicien.ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information		
Supérieur hiérarchique (n+1)	Angélique Fournier Responsable service support utilisateurs		
Encadrement	☐ Oui		☒ Non
Nombre d'agents encadrés par catégorie	A :	B :	C :

Affectation : direction / composante / service	Direction des Systèmes d'Information	
Localisation géographique	Campus : Porte des alpes, Berges du Rhône (Bron et Lyon)	Bâtiment : P, Belenos
Possibilité d'ouverture du poste au télé-travail (sous réserve de l'acceptation du supérieur hiérarchique, selon nécessité de service)	☒ Oui	☐ Non

« Technicien.ne d'exploitation d'assistance et de traitement de l'information »

MISSIONS ET ACTIVITES

MISSIONS

Le technicien d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information assure la maintenance du parc informatique tout en assistant les utilisateurs dans la mise en œuvre et l'exploitation de leur environnement informatique.

ACTIVITES PRINCIPALES

- Assistance de premier et deuxième niveau auprès des personnels de l'université, à distance via une hotline et des opérations de télémaintenance, ou sur place lors d'interventions planifiées.
- Savoir établir un diagnostic, rendre compte des incidents et gérer les différents niveaux de priorité.
- Gestion et maintenance du parc des postes de travail de l'université (installation, optimisation, renouvellement).
- Gestion et maintenance du parc audiovisuel de l'université.

ACTIVITES ASSOCIEES

- Permanence Hotline sur la base de demi-journée.
- Rédaction de procédures.
- Sensibilisation des utilisateurs au respect de la politique du poste de travail en vigueur dans l'établissement.

COMPETENCES

SAVOIRS GENERAUX, THEORIQUES OU DISCIPLINAIRES

- Connaissances générales multi OS (Windows Mac OS X, Linux).
- Connaissance générale des technologies et des équipements audio-visuels et multimédia, connaissance sur la programmation des équipements audio-visuels.
- Connaissance des principes de base du fonctionnement des réseaux informatiques, des bases de données et des serveurs de type Web ou annuaire.

SAVOIRS SUR L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

- Expérience dans la maintenance informatique (logicielle et matérielle) et l'assistance aux utilisateurs.
- Connaissance des outils de gestion de parc (MDT, OCS, GLPI..)
- Bonne connaissance du catalogue des logiciels métiers et de leurs implications et contraintes spécifiques.
- Connaissance de l'architecture et de l'environnement technique du système d'information de l'université.
- Connaissance du référentiel ITIL.

		<p>SAVOIR-FAIRE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travailler en équipe. • Gérer les priorités et savoir respecter des délais. • Gérer les relations avec les utilisateurs. • Utiliser les outils de gestion de parc. • Appréhender l'environnement professionnel des utilisateurs et identifier clairement leurs besoins.
		<p>COMPORTEMENTS ATTENDUS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sens du service aux utilisateurs • Capacité d'écoute • Grande autonomie • Sens de l'organisation et capacité de synthèse • Savoir rendre compte • Partage des connaissances
Moyens mis à disposition (matériels, humains, financiers)		<ul style="list-style-type: none"> • Veille technologique continue. • Gestion de la mutualisation des moyens avec ses collègues de travail. • Travail collaboratif. • Poste de travail informatique dédié. • Mise à jour de bases de connaissances • Outils et progiciels spécifiques au support (GLPI, OCS, etc ...)
Contexte de travail	Champ des relations	<p>Internes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relations permanentes avec l'ensemble des employés de l'Université. • Relations transversales avec les différents services de la DSI (Études, Opérations). <p>Externes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relations avec des prestataires extérieurs de façon ponctuelle sur des sujets spécifiques.
	Spécificités et contraintes du poste	<ul style="list-style-type: none"> • Obligation de travail sur les deux campus. • Obligation permanences hotline selon calendrier prévisionnel établi. <p>Utilisation d'un véhicule dans cadre des fonctions : ☒ OUI ☐ NON</p>