

FICHE DE POSTE :
Technicien-ne numérique de proximité DN-SU

ETABLISSEMENT : Université de Lorraine
SERVICE ou U.F.R. : Direction du Numérique / Sous-Direction « Services aux Usagers » / Pôle Proximité
VILLE : Nancy

AFFECTATION MULTI-SITES POUR L'AGENT : NON

IDENTIFICATION DU POSTE

Nature du concours : BOE
Corps : TCH
IFSE : TECH G3
Branche d'Activité Professionnelle (BAP) : E
Emploi-type de rattachement (REFERENS) : Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information
Catégorie (CATEGORIE : A, B ou C) : B
Numéro de poste (obligatoire) : 64808U / 6210
Encadrement : NON

PRESENTATION GENERALE
Description de la structure d'affectation :

La Direction du Numérique est chargée de la mise en œuvre opérationnelle de la stratégie numérique de l'Université de Lorraine et assure la sécurité du système d'information.

Elle est structurée en 4 sous-directions couvrant l'ensemble de ses missions :

- SD **I**nfrastructures et Services
- SD **S**ervices aux **U**sagers
- SD **S**ystème d'**I**nformation **É**tudes et **D**éveloppement
- SD **U**sages du Numérique

La sous-direction « **S**ervices aux **U**sagers » (DN-SU) est composée d'une centaine d'agents répartis sur l'ensemble du territoire lorrain (~50 sites) afin d'y déployer des services numériques en proximité. Elle a en charge la gestion des parcs informatique et audiovisuel, l'administration des services numériques afférents, l'ingénierie des postes de travail, la gestion des salles pédagogiques informatiques, l'accompagnement et le support aux usagers. Elle est structurée en un pôle **P**roximité comptant 10 équipes et un pôle **A**ppui aux missions.

Description du poste :

L'agent est intégré à une équipe assurant le service de proximité des directions, composantes et/ou laboratoires de l'un des 10 périmètres fonctionnels. En qualité de technicien-ne numérique, il/elle assure l'installation, garantit le fonctionnement et la disponibilité des équipements numériques (matériels – logiciels). Il/Elle prend en charge l'assistance aux utilisateurs et la résolution des incidents de premier niveau. Il/Elle participe à la mise en œuvre de projets ou services numériques à l'échelle du périmètre ou de la Direction du Numérique, en s'impliquant dans des groupes de travail thématiques.

DETAIL DES MISSIONS ET ACTIVITES
Activités principales (déclinées par missions/ thèmes dans la limite de 5):
Mission 1 : Installation et garantie de fonctionnement des systèmes et des réseaux
A ce titre l'agent doit (activités) :

- Installer, configurer et mettre à jour le matériel : postes informatiques, équipements réseau, périphériques
- Gérer le câblage : branchement, brassage, synoptique du réseau, détection de défaut
- Installer et assurer la mise à jour de logiciels selon les procédures internes
- Vérifier la sécurité des systèmes et des postes informatiques

Mission 2 : Prise en charge de l'assistance et de l'accompagnement des utilisateurs pour l'utilisation des outils numériques.
A ce titre l'agent doit (activités) :

- Sensibiliser aux bonnes pratiques de sécurité informatique et au respect de la charte informatique de l'établissement)
- Participer aux actions de formation et d'accompagnement pour l'utilisation des outils informatiques
- Transmettre les améliorations fonctionnelles et/ou matérielles souhaitées

Mission 3 : Prise en charge de la résolution des incidents et assistance de premier niveau.

A ce titre l'agent doit (activités) :

- Détecter les défauts matériels sur les équipements actifs, périphériques, postes de travail et équipements numériques
- Etablir un premier diagnostic, résoudre ou rendre compte des incidents et anomalies de fonctionnement
- Reformuler en termes techniques pour transfert de prise en charge si nécessaire.
- Rédiger des comptes rendus d'intervention, en utilisant les outils de gestion à disposition.

Mission 4 : Participation à la mise en œuvre de services numériques (site, sous-direction ou établissement)

A ce titre l'agent doit (activités) :

- S'impliquer dans des groupes de travail thématiques (expertise technique, mutualisation des pratiques...)
- S'investir dans les projets

Activités associées :

- Être référent local d'une composante ou d'un département d'enseignement
- Gérer le stock des matériels, licences et consommables
- Etablir des devis pour les achats informatiques et équipements numériques en fonction des besoins
- Rédiger ou mettre à jour les procédures et des documentations internes au service
- Maintenir les informations sur l'état du parc dans le logiciel d'inventaire de l'établissement (GLPI)
- Maintenir les informations liées à la gestion des usagers du site dans le SI.
- Suivre l'inventaire de licences logicielles

L'agent est susceptible d'exercer des activités complémentaires non ciblées dans le profil de poste.

COMPETENCES LIEES AU POSTE

Connaissances (limitées à 7)

- Connaissance des systèmes, des réseaux et des architectures matérielles
- Connaissance des environnements Windows, MacOS et Linux et de leur administration
- Connaissance des langages associés aux systèmes d'exploitation
- Diagnostic et résolution de problèmes
- Sécurité des systèmes d'informations
- Anglais technique

Compétences opérationnelles (limitées à 7)

- Utiliser les outils et/ou des techniques de gestion de parc informatique
- Appliquer les techniques d'installation et de maintenance des équipements
- Capacité à reformuler une demande utilisateur en termes techniques
- Savoir définir les priorités dans le traitement des incidents et gérer les situations d'urgence
- Savoir planifier et respecter les délais
- Appliquer les normes, procédures et règles
- Travailler en équipe

Compétences relationnelles (limitées à 7)

- Savoir être à l'écoute de tous les utilisateurs (enseignants/chercheurs, personnels Biatss et étudiants)
- Diplomatie et qualités relationnelles
- Rigueur, fiabilité, réactivité et sens de l'organisation

TENDANCE D'EVOLUTION DU METIER

Il s'agit d'identifier les facteurs clés d'évolution des métiers puis de renseigner l'impact qualitatif sur le métier car il se déduit des facteurs clés retenus

Facteurs d'évolution connus du métier par le responsable hiérarchique direct :

Dans le cadre de la démarche GPEC d'établissement, cette rubrique vise à détailler succinctement, les facteurs d'évolution du métier connus en lien avec des changements par exemple liés à des progrès techniques spécifiques, de nouvelles réglementations, la mise en place de nouveaux outils de gestion, etc.

Evolution des technologies
Automatisation de la gestion des déploiements et mises à jour
Virtualisation du poste de travail
Prise en compte de l'éco-responsabilité

Impacts éventuels sur le métier, les missions et/ou compétences de l'agent connus par le responsable hiérarchique direct :

En lien avec les facteurs d'évolution du métier, cette rubrique vise à anticiper les nouvelles activités et les compétences associées qui seront requises à moyen terme pour mener à bien les missions.
Développement de la polyvalence dans le domaine du numérique

PERIMETRE DU POSTE - RELATIONS FONCTIONNELLES

- ☒ Travail plutôt seul ☒ Travail plutôt en équipe
☒ Travail régulièrement au contact du public / des usagers

Partenaires (internes/externes)

Partenaires internes fonctions, structures ou services (limités aux 3 principaux)

<i>Liens avec d'autres postes ou services</i>	<i>Nature du lien (travail collaboratif et journalier / échange hebdomadaire/ mensuel, collaboration ponctuelle)</i>
Equipes DN-SU	Travail collaboratif et régulier
Autres équipes DN	Collaboration ponctuelle
Directions et personnels des composantes servies	Échanges et collaborations réguliers

Partenaires externes :

<i>Liens avec d'autres partenaires de l'UL</i>	<i>Nature du lien (travail collaboratif et journalier / échange hebdomadaire/ mensuel, collaboration ponctuelle)</i>
Fournisseurs des marchés Informatiques	Collaboration ponctuelle

INDEMNITES SPECIFIQUES LIEES A LA FONCTION :

Fonction reconnue par l'établissement comme ouvrant droit à la NBI : ☐ Oui ☒ Non

IPAGE : ☐ Oui ☒ Non

Télétravail possible : oui

SPECIFICITES DU POSTE

Accessibilité du lieu de travail

L'affectation relevant du pôle « Proximité » lui-même subdivisé en plusieurs entités, l'accessibilité de ces dernières est globalement satisfaisante.

Les sites sont globalement bien desservis par les transports en commun.

Des emplacements de parking sont accessibles et certains par ailleurs sont réservés pour les personnes en situation de handicap.

Des possibilités de restauration existent (coin cuisine) ou en dehors du site (restaurants universitaires du CROUS).

Les sanitaires sont adaptés aux personnes à mobilité réduite.

Contraintes physiques

Le poste nécessite une station assise prolongée avec travail sur écran. Il nécessite également des déplacements sur les composantes rattachées avec possiblement transport de petit matériel informatique (les matériels étant toutefois majoritairement livrés directement sur les sites).

Le poste nécessite du port de charges (matériel informatique) qui peut se faire à l'aide de chariots pour le transport.

Le poste nécessite des manipulations (branchements, câblages,).

Contraintes cognitives

Le poste nécessite une réelle autonomie dans les fonctions tout en s'insérant dans un travail d'équipe où les relations et la prise de parole sont indispensables.

Une prise de parole en public peut être nécessaire occasionnellement lors de la participation à des réunions.

Les missions nécessitent une concentration et attention prolongées.

Le poste implique des contacts réguliers avec les personnels de l'Université (usagers, étudiant-e-s, enseignant-e-s chercheurs, personnels BIATSS).

Les missions impliquent des contacts téléphoniques fréquents.

Conditions de travail

D'une manière générale, les horaires sont assez classiques (travail en journée) mais les activités impliquent de s'intégrer dans une logique de permanences (8h-18h) avec un système de rotation.

Une présence peut être nécessaire, occasionnellement, certains week-end lors d'éventuels événements institutionnels (portes ouvertes, remise de diplômes).

Certains bureaux peuvent connaître des températures parfois fortes en été notamment.

Le poste sur lequel vous candidatez est susceptible d'être situé dans une « zone à régime restrictif » au sens de l'article R 413-5-1 du code pénal. Si tel est le cas, votre nomination et/ou votre affectation ne pourront intervenir qu'après autorisation d'accès délivrée par le chef d'établissement, conformément aux dispositions de l'article 20-4 du décret n°84-431 du 6 juin 1984