

FICHE DE POSTE

**« Responsable du Pôle « Ingénierie du poste de travail et Niveau 2 »
Adjoint.e au Responsable Support »**

Catégorie : A	
Filière : ITRF	Corps : IGE

Date de nomination dans le poste :	1 ^{er} décembre 2025
Quotité :	100 % (37h30 par semaine)

Branche d'Activité Professionnelle (pour les ITRF)	BAP <i>E</i>		
Emploi-type Vous pouvez vous reporter aux référentiels-métiers : REFERENS 3 pour les ITRF, BIBLIOPIL pour les personnels de bibliothèque, REME	E2A42 - Responsable assistance support		
Supérieur hiérarchique (n+1)	Responsable Service Support Utilisateurs		
Encadrement	<input checked="" type="checkbox"/> Oui		<input type="checkbox"/> Non
Nombre d'agents encadrés par catégorie	A : 1	B : 1	C :

Affectation : direction / composante / service	D.S.I. (Direction des systèmes d'informations)		
Localisation géographique	Campus : Portes des alpes (Bron), Berges du Rhône (Lyon 7)		
Possibilité d'ouverture du poste au télé-travail (sous réserve d'acceptation de la demande après étude de l'ensemble des critères d'éligibilité au télétravail)	<input checked="" type="checkbox"/> Oui		<input type="checkbox"/> Non

<p>MISSIONS ET ACTIVITES</p>	<p>Mission</p> <p>Le Responsable de l'équipe «Ingénierie du poste de travail et Niveau 2» pilote et contribue à l'amélioration des processus et des outils de son domaine.</p> <p>ACTIVITES PRINCIPALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définir et optimiser les procédures pour mettre en place les processus d'assistance, et notamment la gestion N1/N2 au sein de l'équipe support en lien avec la responsable support • Piloter l'équipe chargée de l'assistance N2 et en coordonner l'activité (ressources, plannings, besoins en formation) • Piloter l'ingénierie du poste de travail : industrialisation des processus de construction des postes, de déploiement et de gestion courante. Elaboration et proposition de scénarios d'évolution des outils, des systèmes et de l'organisation, permettant d'optimiser les opérations. • Travailler avec la Responsable du Service pour identifier et analyser les incidents/dysfonctionnements sur le SI, et proposer le cas échéant des évolutions applicatives associées (fonctionnelles ou techniques) pour stabiliser ou améliorer le fonctionnement des systèmes, et améliorer les performances • Organiser et participer à l'élaboration d'outils de consultation, de contrôle et de gestion (scripts, procédures, requêtes, reporting) • Anticiper les changements et leurs impacts métiers sur le SI et en assurer la promotion par des actions de conseil et de communication • Participer à l'analyse de la qualité des services rendus aux utilisateurs; et mettre en place des indicateurs de suivi d'activité sur son domaine • Veiller à l'alimentation et à la bonne utilisation des bases de connaissances. Organiser et fiabiliser la documentation et les processus permettant sa mise à jour • Mettre en place des actions de formation spécifiques à destination des équipes support, et faire monter en compétence les équipes de N2, et les équipes de N1. <p>ACTIVITES ASSOCIEES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurer l'intérim de la Responsable du Service Support • Sensibiliser les utilisateurs au respect de la politique du poste de travail dans l'établissement. • Participer à la rédaction des CCTP du domaine lors de la passation de marchés • Maintenir au sein de la DSI un lien étroit avec les équipes du Service Opérations et du Service Etudes • Maintenir au sein de l'équipe support, un lien étroit entre techniciens N1 et techniciens N2.
<p>Compétences</p>	<p>SAVOIRS GENERAUX, THEORIQUES OU DISCIPLINAIRES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maitrise des OS « poste de travail » • Connaissance approfondie des applications métiers. • Connaissance approfondie du fonctionnement des réseaux informatiques, des bases de données et des annuaires • Connaissance approfondie des architectures informatiques d'entreprise • Connaissance approfondie de GLPI

		<p>SAVOIRS SUR L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maitrise l'ingénierie du poste de travail et l'assistance aux utilisateurs. • Maitrise la mise en place et l'exploitation d'outils de déploiement automatisés • Maitrise le fonctionnement et la structuration d'un AD • Connaissance opérationnelle de la virtualisation du poste de travail (VDI, virtualisation d'applications, ...) • Connaissance du référentiel ITIL. • Connaissance approfondie du langage Powershell • Connaissance du système d'information de l'établissement. •
		<p>SAVOIR-FAIRE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travailler en équipe, et faire travailler les équipes entre elles. • Accompagner et piloter les changements. • Gérer les priorités. • Communiquer et faire preuve de pédagogie. • Former des équipes • Appréhender l'environnement professionnel des utilisateurs et identifier clairement leurs besoins. • Gérer les relations avec les utilisateurs.
		<p>COMPORTEMENTS ATTENDUS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grande autonomie. • Sens de l'organisation, rigueur, fiabilité. • Réactivité et disponibilité. • Partage des connaissances.
Moyens mis à disposition (matériels, humains, financiers)		<ul style="list-style-type: none"> • Veille technologique continue. • Travail collaboratif. • Bases de connaissances à jour
Contexte de travail	Champ des relations	<p>Externes Relations avec des prestataires extérieurs de façon ponctuelle sur des sujets spécifiques. Internes : Relations permanentes avec l'ensemble des employés de l'université. Travail en étroite collaboration avec les autres Pôles de la DSI</p>
	Spécificités contraintes et du poste	<p>Gérer la pression remontée par les utilisateurs lors d'éventuels dysfonctionnements. S'organiser avec la Responsable Support lors des absences pour assurer une présence minimale lors des congés/absences</p>
	Utilisation d'un véhicule dans cadre des fonctions : <input checked="" type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	