

## FICHE DE POSTE

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

Statut : <input type="checkbox"/> Titulaire <input type="checkbox"/> CDI <input checked="" type="checkbox"/> CDD	Catégorie : B_
--	----------------

Date de nomination dans le poste :	Dès que possible
------------------------------------	------------------

Quotité :	<b>100 %</b>
-----------	--------------

Branche d'Activité Professionnelle (pour les ITRF)	BAP E_
--	--------

Emploi-type Vous pouvez vous reporter aux référentiels-métiers : REFERENS 3 pour les ITRF, BIBLIOFIL 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	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> 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	Bâtiment : P, Belenos
---------------------------	---	-----------------------

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