ÉCOLE
NORMALE
SUPÉRIEURE
DE LYON

Intitulé du poste : Technicien support utilisateurs		
Catégorie : B	**Corps : TECH**	**BAP : E**
Emploi type : E4X41 - Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information		
Service/laboratoire/département : Support et Gestion de Parc (SGP)		
Direction : Direction des Systèmes d'Information (DSI)		
Composante : Direction Générale des Services (DGS)		

PRESENTATION DE L'ECOLE :

L'ECOLE :

L'ENS de Lyon est un établissement public d'enseignement supérieur qui forme par et pour la recherche des étudiants motivés, qui ont le désir d'apprendre. Elle regroupe toutes les disciplines en dehors du droit et de la médecine. Elle dispense une formation exigeante, de haut niveau et une recherche de premier plan qui participe au progrès des connaissances.

Forte de 2400 étudiants et plus de 1000 personnels enseignants, enseignants-chercheurs, techniques et administratifs, c'est une école dynamique où la qualité de vie au travail, le développement durable et l'égalité professionnelle représentent des dimensions centrales dans la vie de l'établissement.

PRÉSENTATION DU SERVICE :

La DSI de l'ENS de Lyon a pour mission de proposer et de mettre en œuvre la politique du système d'information : maintenance, projets, assistance utilisateurs, équipements informatiques, sécurité. Cette politique est définie en accord avec les orientations de la Direction de l'ENS, avec la politique de site (Comue-UDL) et avec les orientations du MESRI.

Dans le contexte actuel, la DSI s'implique également sur les enjeux de cybersécurité et de Numérique Responsable.

La DSI regroupe 30 agents, répartis en 3 équipes : Support et Gestion de Parc, Système Réseau et Sécurité, Applications métiers.

MISSION :

L'équipe SGP, Support et Gestion de Parc, est composée de 8 agents. Ses missions :

- Mettre à la disposition des utilisateurs des outils et des services informatiques, en assurer la continuité et les assister dans l'évolution et la personnalisation de ces outils.
- Gérer l'accueil physique, téléphonique et organiser les activités de support.
- Assurer l'administration du parc micro-informatique.

ACTIVITÉS :

- Prendre en charge l'installation initiale et la mise à jour des équipements informatiques et téléphoniques (fixes et mobiles).
- Déployer les logiciels pour les plateformes Windows, MacOS et Ubuntu.
- Assurer le support technique utilisateurs de premier niveau.
- Garantir le bon fonctionnement des périphériques d'impression en lien avec les prestataires.
- Faire le suivi des ordinateurs portables de prêt.
- S'assurer des bonnes pratiques en lien avec la PSSI.

Activités associées :

- Formation des nouveaux personnels administratifs à l'environnement informatique des postes de travail.
- Rédaction des procédures internes et de la documentation à destination de tous les usagers de l'établissement.

COMPÉTENCES REQUISES :

Connaissances sur l'environnement professionnel :

- Notions de base sur les règles d'achat via les marchés publics.
- Connaissance de base du RGPD.

Savoir-faire opérationnel :

- Connaissance de l'environnement Windows Active Directory.
- Très bonnes connaissances des systèmes d'exploitation MacOS et Windows.
- Bonnes connaissances des systèmes d'exploitation Linux (Ubuntu / Debian).
- Connaissance de la maintenance matérielle des postes de travail.
- Maitrise des outils de gestion de parc (GLPI).
- Maitrise des outils de déploiements systèmes et logiciels automatisés.
- Connaissances des réseaux : Ethernet, TCP/IP, VLAN, DHCP, DNS.
- Connaissance sur la sécurité des systèmes d'information.
- Langages de programmation (notions de Bash et/ou PowerShell).
- Connaissance sur les méthodologies de diagnostic et résolution d'incidents.
- Anglais technique.

Savoir-être :

- Sens du travail en équipe, qualités relationnelles et ouverture d'esprit.
- Savoir appliquer et respecter les techniques d'installation, les normes, les procédures et les règles.
- Capacité à rendre compte.
- Savoir gérer les situations d'urgence.
- Savoir planifier et respecter les délais.
- Rigueur et sens de l'organisation.

ENVIRONNEMENT ET CONTEXTE DE TRAVAIL :

Composition du service :

- 8 agents dans l'équipe Support et Gestion de Parc.
- 30 agents au total au sein de la DSI.

Relation(s) hiérarchique(s) : Sous l'autorité hiérarchique du responsable de l'équipe Support et Gestion de Parc.

Relations fonctionnelles :

Internes : avec toutes les équipes de la DSI, tous les services administratifs, plusieurs laboratoires de recherche.

Externes : Fournisseurs de matériel, prestataires de services.

Contraintes particulières de travail : Permanences à assurer pour garantir l'ouverture du service entre 8h00 et 18h00