

## L'ENSCM recrute UN RESPONSABLE ASSISTANCE UTILISATEURS

Poste à 100% en CDD

### CONTEXTE

Le poste est placé sous la responsabilité hiérarchique de la Direction des Systèmes d'Information de l'ENSCM. Le poste est ouvert dans le cadre de la participation de l'ENSCM à la politique de site. L'activité se situe principalement dans les anciens locaux de la COMUE LR, sur le site de l'ENSCM 8 rue de l'Ecole Normale.

### MISSIONS DU POSTE

Le responsable d'assistance utilisateur gère l'antenne assistance politique de site de la DSI de l'ENSCM. Il permet la liaison entre les différentes DSI des Etablissements reprenant les activités de la Communauté d'université (COMUE LR) et les utilisateurs.

Il est assisté d'un technicien informatique.

Il participe à la gestion courante et à l'évolution de l'écosystème applicatif, pouvant être amené à développer des outils numériques en fonction des besoins.

Il met en œuvre conjointement avec les DSI, les procédures informatiques permettant l'administration, l'exploitation et la sécurité de l'infrastructure informatique et de télécommunications.

Il administre et exploite les moyens informatiques, matériels et logiciels.

Il encadre également le technicien de proximité en charge de l'assistance et du support aux utilisateurs.

### DOMAINES D'ACTIVITES

- Administrer :
  - En lien avec le responsable des infrastructures de l'ENSCM : administrer le réseau informatique du site (firewall Stormshield, switches Cisco et HP). Une connaissance approfondie de la sécurisation des réseaux et services web est nécessaire.
  - Assurer la continuité des services du numérique
  - Connaissance des outils du GIP RENATER (PARTAGE, Zimbra, Renavisio)
  - Connaissance en téléphonie IP (autocommutateurs Avaya ou Alcatel)
- Former et Encadrer :
  - Former, conseiller et assister les utilisateurs.
  - Encadrer le technicien de proximité
- Suivre :
  - Assurer la veille technologique, savoir maintenir des systèmes de web services et serveurs web.
  - Participer à l'analyse des besoins et les critères de sélection afin d'établir les cahiers des charges pour les fournisseurs

### COMPETENCES REQUISES POUR CE POSTE

- **Compétences de maîtrise de l'environnement professionnel**
  - Maîtrise de l'environnement de l'enseignement supérieur et de la recherche.
  - Connaissance approfondie des concepts et techniques d'architecture des systèmes et des réseaux
  - Applications métiers (si possible connaissance des applications de l'Enseignement Supérieur de la Recherche : HARPEGE, APOGEE, SIHAM, SIFAC, la suite logiciel COCKTAIL, GFI)
  - Connaissance approfondie des technologies, des protocoles et des outils des systèmes de communication et de télécommunication
  - Connaissance sérieuse des procédures de sécurité informatique
- **Compétences opérationnelles**
  - Savoir utiliser des outils d'administration, d'audit et d'analyse des systèmes

- Maîtriser les systèmes d'exploitation standards et Unix/Linux (OsX, Debian/ Ubuntu, CentOS)
  - Savoir utiliser un système de gestion de base de données
  - Maîtriser au moins un langage de programmation
  - Effectuer les actions et processus de gestion courante de l'application en place dans toutes ses dimensions (assistance, gestion des incidents, qualité de service, formation)
  - Animer le réseau des acteurs liés au fonctionnement de l'application
  - Recenser et répercuter les améliorations fonctionnelles souhaitées
  - Résoudre ou faire remonter les incidents et optimiser les performances
  - Contrôler et planifier de manière efficace les modifications d'applicatifs et/ou de logiciels
  - Lancer l'exécution des tâches d'exploitation et assurer le suivi d'exploitation
  - Participer à l'élaboration d'outils de contrôle et de gestion (scripts, procédures, requêtes, reporting)
  - Participer à la rédaction de la documentation
  - Accompagner les changements
  - Communiquer et faire preuve de pédagogie
  - Utiliser un service d'assistance
  - Travailler en équipe
  - Rédiger des notes techniques et des supports de formation
  - Avoir une bonne connaissance de l'anglais
- Savoir-être
    - Avoir le sens de l'initiative. Savoir communiquer. Savoir piloter des projets. Avoir le sens de l'organisation. Être réactif.
    - Gérer les situations d'urgence et hiérarchiser les priorités
    - Rigueur / Fiabilité, sens de la confidentialité

<b>CONDITION D'EMPLOI</b>
---------------------------

- Catégorie A Filière informatique et/ ou télécommunications
- Contrat à durée déterminée niveau assistant ingénieur
- Temps de travail : temps complet
- La mission pourra être exercée sur deux sites distants de deux kilomètres : 8 rue Ecole Normale et 240 avenue du Professeur Emile Jeanbrau
- Durée du contrat : 12 mois
- Rémunération : à définir selon expérience du candidat retenu
- Expérience minimum de 3 ans en matière de Support et Supervision d'environnement informatique.
- Prise de fonction souhaitée : le 02/01/2020

Pour tout renseignement : Martine DELHOMME : [martine.delhomme@enscm.fr](mailto:martine.delhomme@enscm.fr)

**Candidature à adresser au plus tard le 12/12/2019**

**(CV, lettre de motivation, copie du dernier contrat de travail et bulletin de salaire le cas échéant)  
par mail aux adresses suivantes en indiquant la référence du poste : A/SI-2020**

[martine.delhomme@enscm.fr](mailto:martine.delhomme@enscm.fr) / [ressources.humaines@enscm.fr](mailto:ressources.humaines@enscm.fr)