

Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information - n° d'emploi 11467 P

Référence du concours :

**Corps** : Technicien de Recherche et de Formation  
**Nature du concours** : (Interne Externe ou Réservé) : **EXTERNE**  
**Branche d'activité professionnelle (BAP)** : E  
**Famille Professionnelle** : Ingénierie des systèmes d'information  
**Emploi type** : E4X41 – Technicien d'Exploitation, d'Assistance et de Traitement de l'Information  
**Nombre de poste offert** : 1  
**Localisation du poste** : UA Pôle Guadeloupe / DSIN  
**Inscription sur Internet** : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr> - Rubrique : « s'inscrire aux recrutements ITRF » du 03 Avril 2018 au 27 avril 2018, **cachet de la poste faisant foi** (sous réserve de confirmation au Journal officiel)

**Définitions et principales caractéristiques de l'emploi type sur Internet :**

<http://referens.univ-poitiers.fr/version/men>

**Activités essentielles :**

- Installer et maintenir le matériel informatique (postes informatiques, périphériques...)
- Contribuer au déploiement, à la configuration et à la gestion technique des supports
- Assister les utilisateurs
- Sensibiliser les utilisateurs sur la sécurité informatique et sur les règles de bonne pratique
- Préparer et suivre régulièrement le bon fonctionnement des équipements en salles de cours informatiques
- Contribuer à la veille technologique
- Rédiger des comptes rendu d'intervention, des notices, des procédures

**Activité associées :**

- Suivre les contrats de SAV (Réception, Livraison, Installation du matériel, Dépannage),
- Gérer les informations sur l'état du parc avec un outil de gestion de parc (tel que GLPI),

**Compétences requises**

Connaissances informatiques approfondies et variées (systèmes d'exploitation Windows et MAC Os, Linux, outils bureautiques, lecteurs de mails, multimédia, réseaux etc..).

Connaissances techniques pour la maintenance du poste du travail (hardware)

- Utiliser des outils de support à distance
- Savoir détecter et diagnostiquer les problèmes systèmes et les réparer
- Savoir détecter, diagnostiquer et réparer des problèmes matériels
- Conduire un entretien d'assistance par téléphone
- Respecter les procédures
- S'adapter aux évolutions technologiques
- connaissance en montage photo et audio pour de l'enseignement pédagogique
- Travailler en équipe
- Anglais technique

### Connaissances :

- Organisation du système éducatif et de l'enseignement supérieur particulièrement aux Antilles
- Notions de base sur les configurations usuelles, système et outils bureautiques
- Connaissance des OS (Windows, Mac OS)
- Notion de base en linux
- Connaissance de l'architecture matérielle d'un poste de travail

### Compétences opérationnelles :

#### Les savoir-faire :

- Bonne qualité relationnelle avec les usagers et les fournisseurs
- Savoir détecter avec efficacité les problèmes rencontrés par les utilisateurs
- Travailler en équipe
- Appliquer les normes et procédures et règles
- Savoir planifier et respecter des délais
- Savoir écouter, assister et conseiller les utilisateurs

### Les interlocuteurs :

- L'ensemble des personnels, les étudiants et autres usagers de l'établissement.
- Les fournisseurs

### Compétences comportementales :

- Rigueur, Fiabilité
- Sens de l'organisation,
- Capacité d'écoute
- Travail collaboratif
- Respect de la hiérarchie et des procédures.

### Environnement et contexte de travail :

Au sein d'une équipe de la Direction du système d'information et du numérique (DSIN), vous assurez la gestion et la maintenance du parc du matériel informatique de l'Université des Antilles sur le pôle Guadeloupe sur les différents sites à travers l'unité fonctionnelle support. Il est à prévoir des déplacements éventuels, et des contraintes horaires en fonction des pics d'activités

Vous procédez aux installations, des nouveaux équipements et des logiciels. Vous assurez la maintenance du matériel informatique (ordinateurs et périphériques) et des logiciels en partenariat avec les fournisseurs au besoin.

Au service des utilisateurs, vous vous rendez dans tous les services où les problèmes surviennent, en fonction des demandes signalées.

La DSIN comporte 28 agents.

Signature du Doyen ou du Directeur ou du Chef  
de service,



**Manuel CLERGUE**  
Administrateur Provisoire  
de la DSIN

Pour le Président de l'Université des  
Antilles, Délégation,  
Le Directeur Général des Services



**Pr. Eustase JANKY**

Bruno MALHEY