

Campus Condorcet

---

## Technicien.ne de support informatique

---

*Offre d'emploi*

### **Contexte :**

Le Campus Condorcet est un nouveau campus de recherche et de formation à la recherche en sciences humaines et sociales, porté par l'établissement public Campus Condorcet (EPCC). Le projet réunit onze établissements et organismes d'enseignement supérieur et de recherche. Il accueille depuis la rentrée 2019 des unités de recherche sur les territoires d'Aubervilliers. A terme, en y associant le site parisien de Porte de la Chapelle, le Campus pourra potentiellement accueillir près de 18 000 personnes, dont de très nombreux étudiants, de la licence au doctorat.

Le projet de Campus associe la dimension immobilière et urbaine à celle des technologies et services numériques. Dans ce cadre, une offre de services mutualisés à composante informatique et numérique garantira le confort d'usage au quotidien dans les espaces du Campus et le développement de pratiques nouvelles. Par ailleurs, l'EPCC a à assurer l'assistance informatique pour plus d'une cinquantaine d'unités de recherche et d'équipes-projets hébergées dans les espaces mutualisés. Au cumulé, sa responsabilité informatique s'étend sur plus de 1350 postes de travail. Pour assurer cette mission, l'EPCC recherche un.e technicien.ne de support informatique.

### **Missions et objectifs opérationnels :**

Au sein du pôle support informatique, sous l'autorité du responsable support, et en concertation avec l'ensemble des personnels qui le composent, la personne recrutée se verra confier des tâches de support et d'assistance informatique de niveau 1 et 2 auprès des usagers du Campus. Elle devra pouvoir faire preuve d'autonomie dans l'activité tout en respectant les principes de gestion de l'activité mis en place par le pôle numérique. Le campus s'équipant à court terme d'un ensemble d'équipements de visioconférence, la recrue fournira support et conseil aux événements, cours et réunions hébergés par le campus.

### **Activités principales :**

- Accueil des utilisateurs suite à des dysfonctionnements ou des besoins : Prise en compte de sollicitations des utilisateurs
- Assistance des utilisateurs à l'utilisation du poste informatique

- Enregistrement des incidents ou demandes, qualification des tickets
- Suivi des incidents et des demandes, gestion des relances
- Diagnostic et résolution des incidents
- Intervention sur site et par téléphone avec prise de main à distance
- Support technique et aide à l'organisation de visioconférences
- Déploiement et installation de postes informatiques, assistance à la première connexion
- Création de comptes informatiques
- Réalisation de demandes de service
- Mise à jour des informations sur l'état du parc (matériels, logiciels, licences)
- Installation et configuration ponctuelle de smartphones

## **Profil et compétences :**

Il est attendu sur ce poste :

- 3 ans d'expérience dans une position de technicien de support informatique niveau 2
- Une expérience significative dans le support des équipements physiques et solutions en ligne de visio-conférence
- Une expérience dans l'utilisation d'un domaine active directory (administration de comptes et de postes)

### Autres compétences requises :

- Autonomie, écoute et capacité à proposer des solutions innovantes
- Rigueur, fiabilité et sens de l'organisation
- Fort intérêt pour les environnements technologiques et leurs tendances d'évolution

## **Environnement technique :**

- Windows 10
- Mac OS X
- Office 2016
- Client Web Zimbra (email)
- Seafile (stockage données)
- Fusion Directory (OpenLDAP)
- GLPI (ticketing)
- Impression MFP Toshiba
- Téléphonie IP Avaya
- Visioconférence Avaya IX + Avaya Spaces

## **Informations complémentaires :**

La personne recrutée pourra profiter de formations complémentaires prises en charge par l'EPCC.  
La rémunération de l'agent sera fonction de l'expérience du candidat



**Lieu :**

Campus Condorcet

8, cours des Humanités

93322 Aubervilliers CEDEX

Accès : Métro ligne 12, station Front populaire (ou RER B gare de La Plaine Stade de France).

**Position statutaire :**

Ouvert à tous publics.

CDI ou mise à disposition d'agent titulaire, temps plein, télétravail partiel possible.

Niveau de recrutement : catégorie B.

**Délai de réponse :**

Les candidatures doivent parvenir selon les conditions décrites ci-dessous avant le **31 août 2022**.

**Candidature :**

Lettre de motivation et *curriculum vitae* doivent être transmis au Campus Condorcet à [recrutement@campus-condorcet.fr](mailto:recrutement@campus-condorcet.fr) en copie (dans l'objet du courriel, merci d'indiquer : « technicien.ne de support informatique »)

