

## 2022-04601 - 2022-SI-IE-1 Ingénieur.e support

Niveau de diplôme exigé : Bac + 3 ou équivalent  
Fonction : Personnel des fonctions support (IT)  
Corps d'accueil : Ingénieur d'Etudes (IE)

### A propos du centre ou de la direction fonctionnelle

La **Direction des systèmes d'information (DSI)** coordonne la mise en œuvre de la politique informatique d'Inria. Elle fait partie du siège de l'Institut et est implantée sur tous les sites Inria du territoire national.

Elle est composée de huit services :

- le Centre de services (DSI-CDS),
- le Service de production (DSI-SP),
- le Centre d'opérations de sécurité (DSI-SOC),
- le Service des référents SI (DSI-SRSI),
- le Service d'urbanisation et appui aux projets (DSI-SUAP),
- le Service de conception d'infrastructure (DSI-SCI),
- le Service applications (DSI-SA),
- le Service commandes et budgets (DSI-SEIB).

Et elle est en charge :

- de la conception et du développement du Système d'Information, de la mutualisation des services numériques ainsi que de la mise en œuvre de la sécurité informatique ;
- de l'administration et du maintien en condition opérationnelle des différents services numériques communs à Inria (messagerie, agendas, visioconférence...);
- du maintien du catalogue de services numériques
- de l'achat et de la maintenance des équipements, logiciels et prestations informatiques.

### Contexte et atouts du poste

Le Centre de services de la DSI a pour mission de coordonner l'activité de support du SI de l'ensemble des services impliqués dans cette activité.

Il est opérationnellement en charge du support du SI en premier contact avec les utilisateurs, principalement en proximité.

Réparti sur les 9 centres ainsi qu'au Siège le centre de services de la DSI est le premier contact concernant toutes les demandes des utilisateurs : incidents, requêtes standard ou plus complexes. Il assure également la gestion du parc des postes de travail et veille à la mise à disposition de la documentation pour les utilisateurs.

Le Centre de services de la DSI, recherche son **Ingénieur support** pour le centre de recherche Inria de **Sophia Antipolis**.

### Mission confiée

En tant qu'ingénieur support affecté au Centre de Recherche Inria de Sophia Antipolis, vous **coordonnez les opérations d'assistance** aux utilisateurs avec l'appui des administrateurs support. Vous **analysez la récurrence des incidents** et remontez les alertes. Vous **initiez les demandes de plan d'action** aux équipes d'ingénierie ainsi que les demandes d'évolution de la documentation applicable.

Vous **assurez la poursuite des travaux d'harmonisation** des processus d'assistance avec l'ensemble des ingénieurs support du Centre de services de la DSI.

### Principales activités

- Vous coordonnez l'ensemble des activités support du centre de recherche et organisez la gestion du parc informatique local.
- Vous résolvez ou faites remonter les incidents, en relation avec les différents services de la DSI pour les escalades (Service production, service applications, service conception d'infrastructures principalement)
- Vous assurez le déploiement des postes de travail de votre site
- Vous êtes chargé de la mise en place des processus nationaux d'assistance et de leur déclinaison dans le centre
- Vous relayez la communication auprès du site concernant les incidents, mises en production, etc. des services SI
- Vous mettez en place des actions de formation à destination des utilisateurs pour le bon usage des outils informatiques
- Vous participez à l'analyse de la qualité des services rendus aux utilisateurs
- Vous veillez à l'alimentation et à une bonne utilisation des bases de connaissances
- Vous rédigez et mettez à jour la documentation fonctionnelle et technique
- Vous participez à la Commission des Utilisateurs des Moyens Informatiques (CUMI) du centre
- Vous êtes amené à participer à des projets transverses pour la DSI
- Vous êtes en charge de l'animation des personnels de la DSI de votre centre

### Compétences

Vous êtes attaché à la notion d'**accompagnement des usagers** vous savez vous adapter à différents interlocuteurs et avez à cœur de les accompagner au mieux dans la résolution de leurs questions.

Vous êtes force de proposition et vous savez **gérer les priorités** et les demandes multiples.

Vous appréciez le **travail en équipe** et êtes en capacité de vous adapter à une **collaboration à distance** dans un service distribué.

Vous avez des connaissances générales dans les domaines suivants :

### Informations générales

- Ville : Centre Inria de Sophia Antipolis
- Centre Inria : **Siège**

### A propos d'Inria

Inria est l'institut national de recherche dédié aux sciences et technologies du numérique. Il emploie 2600 personnes. Ses 200 équipes-projets agiles, en général communes avec des partenaires académiques, impliquent plus de 3500 scientifiques pour relever les défis du numérique, souvent à l'interface d'autres disciplines. L'institut fait appel à de nombreux talents dans plus d'une quarantaine de métiers différents. 900 personnels d'appui à la recherche et à l'innovation contribuent à faire émerger et grandir des projets scientifiques ou entrepreneuriaux qui impactent le monde. Inria travaille avec de nombreuses entreprises et a accompagné la création de plus de 180 start-up. L'institut s'efforce ainsi de répondre aux enjeux de la transformation numérique de la science, de la société et de l'économie.

### Consignes pour postuler

#### Sécurité défense :

Ce poste est susceptible d'être affecté dans une zone à régime restrictif (ZRR), telle que définie dans le décret n°2011-1425 relatif à la protection du potentiel scientifique et technique de la nation (PPST). L'autorisation d'accès à une zone est délivrée par le chef d'établissement, après avis ministériel favorable, tel que défini dans l'arrêté du 03 juillet 2012, relatif à la PPST. Un avis ministériel défavorable pour un poste affecté dans une ZRR aurait pour conséquence l'annulation du recrutement.

#### Politique de recrutement :

Dans le cadre de sa politique diversité, tous les postes Inria sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

- Connaissance générale du système d'information
- Connaissance de l'architecture et l'environnement technique du système d'information
- Connaissance de l'administration et du maintien en condition opérationnelle des postes de travail
- Connaissance des bonnes pratiques sécurité
- Connaissance générale de la méthodologie de conduite de projet
- Connaissance générale des méthodes et outils de la qualité
- Connaissance des méthodes d'animation d'équipe

#### **Langues**

Français : courant

Anglais : technique

#### **Avantages**

- Restauration subventionnée
- Transports publics remboursés partiellement
- Congés: 7 semaines de congés annuels + 10 jours de RTT (base temps plein)
- Possibilité de télétravail (90 jours par an) et aménagement du temps de travail
- Équipements professionnels à disposition (visioconférence, prêts de matériels informatiques, etc.)
- Prestations sociales, culturelles et sportives (Association de gestion des œuvres sociales d'Inria)
- Accès à la formation professionnelle