



2024-SGE-IE-SI-1 - Ingénieur / Ingénieure 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 :

- deux services de conception :
 - le Service applications (DSI-SA) ;
 - le Service de conception d'infrastructure (DSI-SCI).
- le Centre de services (DSI-CDS) ;
- le Service des équipements informatiques et du budget (DSI-SEIB) ;
- le Centre d'opérations de sécurité (DSI-SOC) ;
- le Service de production (DSI-SP) ;
- le Service des référents SI (DSI-SRSI) ;
- le Service d'urbanisation et appui aux projets (DSI-SUAP).

Elle est en charge de la conception et du développement du Système d'Information, de l'offre globale 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 ; du maintien du catalogue de services numériques ; de l'achat et de la maintenance des équipements, logiciels et prestations informatiques de l'ensemble de l'institut.

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 / ingénieure support** pour le centre de recherche Inria de **Paris**.

Mission confiée

En tant qu'**ingénieur / ingénieure support**, vous coordonnerez les opérations d'assistance aux utilisateurs, en lien avec les autres services de la DSI répartis géographiquement.

Vous **analysez la récurrence des incidents** et remonterez 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.e 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.e à participer à des projets transverses pour la DSI
- Vous êtes en charge de l'animation des personnels de la DSI de votre centre
- Vous serez en charges des achats informatique du centre

Compétences

Vous êtes attaché.e 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 :

- 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
- Connaissances en OS Windows, MAC et Linux sont appréciées.

Avantages

- Restauration subventionnée
- 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

Rémunération

Rémunération selon les grilles statutaires.

Informations générales

- **Ville :** Paris
- **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 215 équipes-projets agiles, en général communes avec des partenaires académiques, impliquent plus de 3900 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 200 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.