



Direction générale des services
Direction des Ressources Humaines



Fiche de poste

INTITULÉ DU POSTE

INGÉNIEUR POSTE DE TRAVAIL (F/H)

MISSION DU SERVICE ET CONTEXTE

Largement internationalisée, l'**École polytechnique** associe recherche, enseignement et innovation au meilleur niveau scientifique et technologique. Sa formation promeut une culture d'excellence à forte dominante en sciences, ouverte sur une grande tradition humaniste.

L'**École polytechnique** est partie intégrante – aux côtés de quatre autres Grandes Écoles d'ingénieurs françaises (l'ENSTA Paris, l'ENSAE Paris, Télécom Paris et Télécom SudParis) – de l'**Institut Polytechnique de Paris**. Etablissement public d'enseignement supérieur et de recherche, l'**Institut Polytechnique de Paris** poursuit deux grandes ambitions : développer des programmes de formations d'excellence et une recherche de pointe. Grâce à l'ancrage académique de ses cinq Écoles fondatrices et à son alliance avec HEC, IP Paris se positionne comme une institution d'enseignement supérieur et de recherche leader en France et à l'international.

A travers son offre de formation spécifique - **bachelor, masters of science and technology, cycle ingénieur polytechnicien, executive master, formation continue** – ou intégrée à l'Institut Polytechnique de Paris - **master, programme doctoral, doctorat** - l'École polytechnique forme des responsables à forte culture scientifique pluridisciplinaire en les exposant à la fois au monde de la **recherche** et à celui de l'entreprise.

Ses **23 laboratoires**, dont 22 sont unités mixtes de recherche avec le CNRS, sont intégrés aux **départements de recherche de l'Institut Polytechnique de Paris** et travaillent aux frontières de la connaissance sur les grands enjeux interdisciplinaires scientifiques, technologiques et sociétaux.

Présentation du service

L'IT Service desk ou centre d'assistance de la DSI est une composante essentielle de la DSI dont les fondamentaux sont ceux de l'accueil (multilingue), de la qualité de service, de l'écoute, de l'accompagnement et de la réactivité sans oublier un savoir-faire de conduite de projets plus méconnu. L'IT service desk est ouvert sur les amplitudes de travail de l'École (9h-12h et 13h-17h 5/7 toute l'année sauf pendant les 2 semaines de fermeture du site) et propose une triple modalité de prise en charge : en accueil dans ses locaux ou en assistance sur site, par ouverture de ticket en ligne et en accueil téléphonique.

DESCRIPTION DU POSTE

Mission principale du poste

Au sein de la Direction des Systèmes d'information, le titulaire du poste a pour mission principale de développer et pérenniser une véritable ingénierie du support et assistance autour du poste de travail, avec une attention particulière et permanente portée à l'expérience utilisateurs. Ses expertises techniques et méthodologiques serviront les projets qu'il conduira (masterisation, virtualisation, gestion de flotte mobile, télé administration, ...), tout autant que la bonne organisation du support à l'utilisateur et la gestion du parc informatique.

Activités principales :

▪ Support Fonctionnel

- Analyser les problèmes techniques, déterminer des solutions, élaborer des documentations à mettre à disposition des utilisateurs au travers des outils de la DSI et instruire les actions préventives ;
- Accompagner et conseiller les utilisateurs pour la maîtrise individuelle ou collective des logiciels ;
- Définir et mettre en place l'architecture Poste de Travail en cohérence avec la politique de gestion de la flotte et de son évolution ;
- Participer aux évolutions applicatives, dans le périmètre de l'assistance, en collaboration avec les différentes équipes de la DSI ;
- Actualiser des bases de connaissances et de solutions techniques vécues ;
- Régler les dossiers particuliers ou transmettre au service concerné ;
- Aider à la mise en œuvre de l'ERP à destination du Centre d'assistance, des utilisateurs et de la gestion de parc (IWS) ;
- Administrer le site de la DSI & BR ;
- Conduire des projets interdisciplinaires (conduite de réunions, dialogue suivi avec les utilisateurs, conception de solutions, planification des besoins, négociation et allocations des ressources, rédaction de cahiers des charges, gestion de contrats et des prestataires, préparation d'arbitrage, reporting, conduite du changement...);
- Faire de la veille technologique autour du poste de travail et des applications bureautiques, recenser et répercuter les améliorations fonctionnelles souhaitées ;
- Prendre en charge personnellement le support VIP y compris en cas d'urgence et exceptionnellement hors plages horaires standard

▪ Gestion de parc

- Gérer les mouvements de stock (achat, distribution, réintégration, cession) ;
- Gérer les dossiers administratifs relatifs à la réforme des matériels et effectuer les opérations techniques de réforme ;
- Gérer le parc matériel sur le périmètre de la DSI, l'annuaire LDAP et la gestion des licences distribuées par la DSI ;

▪ Support Technique

- Assurer le support des postes de travail de niveau 2 et 3 ;
- Assister les équipes de niveau 1 aux traitements des demandes utilisateurs ;

Activités complémentaires :

Dans le cadre de ses missions pour l'École polytechnique, l'agent pourra être amené à

travailler sur des missions IP Paris.

Compétences	Niveau recherché			
	S Sensibilité	A Application	M Maîtrise	E Expertise
Savoirs				
- Connaître l'informatique du Poste de travail (OS, poste, imprimantes, applications)			X	
- Connaître l'informatique technique (réseau, serveur, téléphonie,)			X	
- Connaître l'administration d'un logiciel ITSM		X		
- Connaître ITIL et les bonnes pratiques du Support		X		
- Connaître les principes de la gestion de parc			X	
- Connaître les systèmes d'exploitation et leur technique				X
- Connaître un outil de Mobile Device Management	X			
- Conduire un projet			X	
- Anglais		X		
Savoir faire				
- Capacité à comprendre le contexte du client/utilisateurs et établir un diagnostic				X
- Capacité à gérer la relation avec des populations clientes très diversifiées			X	
- Capacité à assurer le suivi de l'incident			X	
- Capacité à appliquer et respecter les procédures				X
- Capacité à rédiger des procédures			X	
- Capacité à formaliser et partager un RETEX (retour d'expérience)		X		
Savoir être				
- Goût et sens du service				X
- Bon relationnel			X	
- Sens de l'écoute			X	
- Esprit d'équipe			X	
- Autonomie			X	
- Rigueur et organisation				X
- Réactivité / prise d'initiative			X	
- Résistance au stress			X	

PROFIL

Poste à pourvoir par voie de détachement (IEF, **IFSE 4**) ou par voie contractuelle - Contrat de droit public, pour un démarrage dès que possible.

Titulaire d'un **diplôme supérieur**, vous justifiez d'une première expérience réussie dans le domaine de **domaine d'une durée** minimum de 3 ans.

Tous nos postes sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

RÉFÉRENCIEMENT A REFØEX*

(*référentiel des emplois de l'X)

Famille professionnelle : Informatique et Télécommunication

Emploi : Ingénieur systèmes

Catégorie Fonction Publique : A

LOCALISATION DU POSTE



École Polytechnique,
à Palaiseau (91)

CONTACTS

Envoyez votre candidature à la :
Direction des Ressources Humaines

drh.recrutement@polytechnique.fr

En indiquant la référence suivante **en objet**
du mail :

DSI – Ingénieur poste de travail

Service demandeur :

Philippe Wlodyka
Direction des systèmes d'informations