



## Offer #2024-08485

### Ingénieur.e support - Centre Inria de l'Université de Lille - DSI-CDS (H/F)

*The offer description below is in French*

**Contract type :** Civil Servants Mobility (EU) or Fixed-term contract

**Renewable contract :** Yes

**Level of qualifications required :** Bachelor's degree or equivalent

**Fonction :** Support functions

**Corps d'accueil :** Ingénieur d'Etudes (IE)

**Level of experience :** From 3 to 5 years

#### About the research centre or Inria department

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.

#### Context

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 Inria de l'Université de Lille.

#### Assignment

En tant qu'ingénieur / ingénieure support :

- Vous coordonnerez les activités des agents Administrateurs Support de votre centre de recherche
- Vous prendrez en charge des demandes utilisateurs
- Vous analyserez la récurrence des incidents et escaladerez les problèmes et les incidents complexes.
- Vous initierez les demandes d'évolution de l'offre de services
- Vous assurerez la poursuite des travaux d'harmonisation des processus d'assistance entre tous les centres de recherche avec l'ensemble des ingénieurs support du Centre de services de la DSI

#### Main activities

## Main activities

- Vous coordonnez les activités des agents Administrateurs Support de votre centre de recherche, à savoir le déploiement des postes de travail, la gestion du parc informatique local, des espaces physiques de déploiement et de stockage, le support de proximité, la bonne gestion des tickets utilisateur
- Vous veillez à l'alimentation et à une bonne utilisation des bases de connaissances
- Vous êtes chargé.e de la mise en application des processus nationaux d'assistance
- Vous assurez un reporting régulier auprès de la responsable et des adjoint(e)s du service
- Vous résolvez ou escaladez les incidents auprès des différents services de la DSI (Service production, service Applications, service Conception d'infrastructures principalement)
- Vous rédigez et mettez à jour la documentation fonctionnelle et technique
- Vous relayez la communication auprès de votre centre de recherche concernant les incidents, les mises en production, les 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 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 des achats des biens informatiques de votre centre de recherche

## Skills

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 :**

- Systèmes d'information
- Architecture et environnement technique du système d'information
- Administration et maintien en condition opérationnelle des postes de travail
- Bonnes pratiques sécurité
- Méthodologie de conduite de projet
- Méthodes et outils de la qualité
- Méthodes d'animation d'équipe
- OS Windows, MAC et Linux sont appréciées.

## Langues

Français : courant

Anglais : technique

## Benefits package

- 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

## Remuneration

La rémunération est calculée sur la base des règles statutaires.

## General Information

- **Town/city** : Lille
- **Inria Center** : [Siège](#)
- **Starting date** : 2025-03-01
- **Duration of contract** : 2 years
- **Deadline to apply** : 2025-02-28

## Contacts

- **Inria Team** : DSI-CDS
- **Recruiter** :  
San Michel / [michel.san@inria.fr](mailto:michel.san@inria.fr)

## About Inria

-----

Inria is the French national research institute dedicated to digital science and technology. It employs 2,600 people. Its 200 agile project teams, generally run jointly with academic partners, include more than 3,500 scientists and engineers working to meet the challenges of digital technology, often at the interface with other disciplines. The Institute also employs numerous talents in over forty different professions. 900 research support staff contribute to the preparation and development of scientific and entrepreneurial projects that have a worldwide impact.

**Warning :** you must enter your e-mail address in order to save your application to Inria. Applications must be submitted online on the Inria website. Processing of applications sent from other channels is not guaranteed.

## Instruction to apply

### **Defence Security :**

This position is likely to be situated in a restricted area (ZRR), as defined in Decree No. 2011-1425 relating to the protection of national scientific and technical potential (PPST). Authorisation to enter an area is granted by the director of the unit, following a favourable Ministerial decision, as defined in the decree of 3 July 2012 relating to the PPST. An unfavourable Ministerial decision in respect of a position situated in a ZRR would result in the cancellation of the appointment.

### **Recruitment Policy :**

As part of its diversity policy, all Inria positions are accessible to people with disabilities.