



Offre n°2024-08485

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

Type de contrat : Mobilité ou CDD

Contrat renouvelable : Oui

Niveau de diplôme exigé : Bac + 3 ou équivalent

Fonction : Personnel des fonctions support (IT)

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

Niveau d'expérience souhaité : De 3 à 5 ans

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 support** pour le centre Inria de l'Université de Lille.

Mission confiée

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

Principales activités

- 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

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 :

- 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

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

La rémunération est calculée sur la base des règles statutaires.

Informations générales

- **Ville** : Lille
- **Centre Inria** : [Siège](#)
- **Date de prise de fonction souhaitée** : 2025-03-01
- **Durée de contrat** : 2 ans
- **Date limite pour postuler** : 2025-02-28

Contacts

- **Équipe Inria** : DSI-CDS
- **Recruteur** :
San Michel / michel.san@inria.fr

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.

Attention: Les candidatures doivent être déposées en ligne sur le site Inria. Le traitement des candidatures adressées par d'autres canaux n'est pas garanti.

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.