

FICHE DE POSTE

Intitulé du poste : Référent.e d'univers numérique
N°Code Poste RenoIRH :

Cotation du poste

Catégorie

Famille d'emploi

Emploi Principal

Correspondance RIME

B
FP2SIC – Numérique et systèmes d'information et de communication
Technicien d'assistance
SRI402 Assistant support informatique

Affectation administrative :

Affectation opérationnelle

Localisation géographique du poste

Cerema DSI – Direction des systèmes d'information SPAN – Service de plateforme d'accès numérique PUN – Pôle des univers numériques
Bron (Rhône) ou autre site principal du Cerema

Date de la vacance du poste

Motif de la vacance du poste

Dernier titulaire

--

Présentation du Cerema

Le Cerema est l'établissement de référence dans les domaines de l'expertise et de l'ingénierie publique pour accompagner les territoires dans leurs missions d'adaptation aux changements climatiques. Il assiste l'État, les collectivités territoriales et les entreprises pour les conduire vers une stratégie d'aménagement durable et des mobilités adaptées aux enjeux écologiques. Le Cerema offre des solutions adaptées et uniques selon les territoires.

Centre de ressources de référence, il éclaire les choix des décideurs publics et les accompagne dans la mise en œuvre de leurs projets de développement. Présent sur l'ensemble du territoire national avec plus de 2 600 agents, le Cerema a engagé un plan ambitieux de transformation afin de devenir l'opérateur de référence des collectivités locales et des entreprises. Cette mutation se traduit par une accentuation de la valorisation de ses expertises. Pour cela, il a fortement renouvelé son organisation et son mode de fonctionnement. Parallèlement, le Cerema s'est recentré sur son cœur de métier et oriente ses activités et prestations vers les besoins réels de ses partenaires.

Contexte

La DSI assure le pilotage, la gestion opérationnelle du système d'informations et sa transformation continue au service de la stratégie du Cerema. Anticipant les évolutions technologiques, elle propose des solutions innovantes répondant aux

besoins des secteurs d'activité. La direction est composée de 4 services.

Le SPAN est responsable de la satisfaction des agents du Cerema pour ce qui concerne l'utilisation des outils informatiques mis à leur disposition dans le cadre professionnel. Par un guichet unique, il assure la prise en charge des sollicitations et leur résolution dans le cadre des objectifs définis par le contrat de service.

Le PUN constitue une équipe d'assistance informatique de deuxième niveau, qui forme et soutient les techniciens d'assistance aux utilisateurs dans leurs interventions, par la constitution et le maintien à jour d'un ensemble de références techniques sur le catalogue des services.

Missions

Responsable d'un univers technique, le référent d'univers numérique assiste et soutient les techniciens de support numérique. Il est garant de la veille technique de son univers et de la communication associée. Il exerce la responsabilité de chef de produit pour la DSI de produits numériques de son univers technique.

Le référent d'univers numérique gère la base de connaissances, les FAQ, les contacts techniques de son univers ; il tient à jour les procédures et les met à disposition ; il capitalise dans la base de connaissances les interventions transmises au niveau 3. Il contribue à la veille technologique de la DSI ; il participe à l'administration de l'ITSM pour le périmètre de compétence du SPAN.

Lorsque nécessaire, il réalise des interventions à distance pour résoudre des incidents ou traiter des demandes d'utilisateurs, relevant de l'univers dont il est responsable. Il construit le plan de conduite du changement des nouveaux produits numériques supportés dans son univers.

Liaison hiérarchique

Sous l'autorité hiérarchique du chef de PUN, le référent d'univers numérique travaille en relation avec chacun des techniciens de support numérique au titre de l'assistance et du soutien qu'il leur délivre, voire avec chacun des agents du Cerema lorsqu'il se substitue au technicien de support numérique pour une intervention de niveau 2.

Il travaille en relation avec les interlocuteurs de la DSI assurant les interventions de niveau 3 (SGI pour les infrastructures, SSI pour les SI), avec les responsables de secteurs d'activité du Cerema, ou externes tels que les éditeurs de logiciels, les fournisseurs de matériels, les mainteneurs...

Le référent d'univers numérique exerce la responsabilité de chef de projet d'accompagnement relatif aux évolutions de ses produits.

Il n'exerce pas de responsabilité hiérarchique.

Compétences

Savoirs

- Maîtrise des connaissances informatiques relatives à l'univers dont il est responsable
- Connaissance de la sécurité informatique
- Maîtrise des méthodologies de diagnostic
- Maîtrise des processus et procédures internes
- Connaissance de la charte d'utilisation des systèmes d'information et du guide des bonnes pratiques

Savoir-faire

- Capacité à capitaliser les bonnes pratiques, à tirer des enseignements des problématiques rencontrées
- Qualités d'analyse et de synthèse
- Savoir utiliser les logiciels et outils des postes de travail et les terminaux de communication
- Capacités rédactionnelles et relationnelles

Savoir-être

- Sens de l'écoute et capacité à communiquer

- Pédagogie
- Faculté d'adaptation

Conditions et contraintes

Conditions matérielles

L'agent travaille dans un bureau à Bron (Rhône) ou sur un autre des sites principaux du Cerema. Il est mis à sa disposition un ordinateur portable, un téléphone fixe, un téléphone mobile, un accès aux ressources informatiques partagées ainsi que tous les équipements complémentaires nécessaires.

Horaires et saisonnalités

Les horaires de travail sont ceux précisés dans le règlement intérieur du Cerema.

Le poste est compatible avec l'exercice du télétravail, dans le respect des règles applicables au Cerema.

Conditions particulières

Le poste est éligible à la perception de la prime informatique (décret n°71-343 du 29 avril 1971 relatif aux fonctions et au régime indemnitaire des fonctionnaires de l'État et des établissements publics affectés au traitement de l'information)

Contacts

XXX, chef du SPAN

YYY, directeur des systèmes d'information

Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement - www.cerema.fr
25, avenue François Mitterrand - CS 92803 - 69674 BRON CEDEX - +33 (0)4 72 14 30 00