

## Responsable Ingénierie poste de travail et support

---

### Lieu d'exercice

---

Direction du Numérique  
Centre Hospitalier du Mans  
Bâtiment Rubillard niveau 2

### Activités principales

---

#### Gestion des demandes et incidents :

- ☐ Superviser l'équipe de techniciens support
- ☐ Organiser et piloter le suivi des incidents et demandes en veillant à ce qu'elles soient résolues de manière efficace et dans les délais
- ☐ Assurer le suivi du support des niveaux 1 et 2,
- ☐ Mettre en place d'indicateurs, SLA et tableaux de bord pour monitorer le support et les demandes informatique.
- ☐ Planifier, communiquer et coordonner des activités de déploiement ou maintenance applicatives

#### Gestion du Poste de travail :

- ☐ Définir et mettre en place des processus de gestion du cycle de vie des postes de travail,
- ☐ Industrialiser l'ensemble des processus d'installation et de mise à jour des postes de travail,
- ☐ Evaluer, tester et recommander les matériels et logiciels constituant le poste de travail,
- ☐ Assurer la supervision des postes de travail et proposer des actions correctives et/ou évolutives,
- ☐ Participer à la stratégie d'évolution du poste de travail et proposer des solutions innovantes,
- ☐ Définir et assurer la conformité des postes de travail (Ex. Mises à jour, antivirus, patching...),
- ☐ Piloter l'accompagnement au changement lors des évolutions impactant le poste de travail
- ☐ Élaboration de tableaux de bord et d'indicateurs permettant d'évaluer l'état de santé et de performance des postes de travail,
- ☐ Intégrer et optimiser le bon fonctionnement des applications
- ☐ Elaborer et mettre à jour des documentations et procédures d'installation et d'exploitation
- ☐ Assurer la veille technologique.

### Compétences attendues

---

#### Compétences requises :

- Très bonne connaissance du référentiel ITIL
- Très bonne connaissance de l'outil d'ITSM GLPI
- Maitrise des outils d'industrialisation, de masterisation et de gestion de parc (MECM..),
- Maitrise des solutions Microsoft (Active Directory, GPO, serveur d'impression.),
- Maitrise des systèmes d'exploitation Microsoft (Windows 10 et ultérieurs),
- Maitrise de la suite Microsoft Office.

#### Compétences souhaités :

- Connaissances des solutions Trend Micro, Office 365 et Intune

### Horaires

---

Base Forfait 39h hebdomadaire

### Particularités du poste

- Expériences opérationnelles significatives réussies,
- Pourra participer aux astreintes informatiques déjà existantes.