

**L'université Le Havre Normandie recrute un/une  
Technicien d'exploitation applicative**

***Environnement de travail***

L'université Le Havre Normandie réunit près de 8 000 étudiants et près de 900 enseignants et personnels administratifs en trois sites universitaires situés au centre d'une ville ouverte sur le monde.

Université pluridisciplinaire, son offre de formation repose sur plus d'une centaine de diplômes (bac à bac +8). Renouvelée pour la période 2022-2027, l'offre de formation est conçue dans l'objectif de faciliter l'insertion professionnelle de nos étudiants tout en favorisant leur mobilité à l'international.

L'université structure son projet de formation avec l'appui d'une recherche d'excellence. Acteur de l'écosystème de l'innovation, l'université Le Havre Normandie poursuit son développement avec des activités de recherche structurées au sein de 12 laboratoires de recherche apportant une réponse aux grands défis sociétaux.

Établissement à taille humaine implanté au cœur d'un territoire urbain en pleine mutation, notre établissement offre à ses étudiants et ses personnels une réelle qualité de vie et un environnement de travail stimulant où chacun pourra trouver sa place, se construire et s'ouvrir au monde notamment à travers les nombreuses activités culturelles et sportives proposées à l'ensemble de la communauté universitaire.

**Cadre statutaire du poste :**

Branche d'activité professionnelles (BAP) E du répertoire REFERENS III : Informatique, Statistiques, et Calcul scientifique.

Statut de Technicien d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information (E4X41)

Pour consulter le répertoire REFERENS :

<https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/referens/>

**Renseignements relatifs au service d'affectation :**

Direction des systèmes d'information, pôle Applications (100%)

La Direction des Systèmes d'Informations délivre les services numériques, multimédia et de téléphonie aux personnels, enseignants, chercheurs et étudiants de l'université. Elle est composée de trois pôles : Applications Métiers et Services Internet, Infrastructures (Administration Système et Réseaux) et Support aux Usages Numériques.

**Direction des Ressources Humaines**

Le pôle Applications est composé d'une dizaine d'agents en charge du maintien en condition opérationnelle des applications, de leurs évolutions, de l'intégration des nouvelles applications ainsi que de l'assistance utilisateurs de niveau 2.

Le pôle Infrastructure est composé de 4 agents en charge des systèmes et infrastructures mutualisées ainsi que de l'ensemble des équipements et dispositifs réseaux.

Le pôle Support est composé d'une quinzaine d'agents répartis sur 3 sites et 5 bâtiments. Cette équipe est le point de contact privilégié des usagers. Elle a la charge de l'assistance et du support sur les postes de travail, la gestion des équipements multimédia ainsi que de la téléphonie.

---

#### **Missions principales du poste :**

Vous contribuez au dispositif de gestion des télédiffusions des cours des parcours de santé (PASS/LAS) ;

Vous assurez et coordonnez les activités d'évolution et de maintenance corrective ;

Vous assurez le support de niveau 2 ;

Vous êtes le garant du maintien des connaissances fonctionnelles et techniques nécessaires à la pérennité des applications ;

Vous assurez le bon fonctionnement, la supervision et l'optimisation des applications en production ;

Vous prenez en charge le traitement des incidents, le suivi des traitements automatiques et la mise en œuvre des procédures d'exploitation ;

Vous validez les dossiers de reprise en exploitation des nouvelles applications avant de prendre la responsabilité de leur exploitation ;

Vous contribuez au fonctionnement, à l'amélioration de la performance et à la gestion courante des applications.

---

#### **Activités et tâches du poste :**

Identifier les procédures d'exploitation manquantes et veiller à leur formalisation

Sensibiliser les utilisateurs aux processus de gestion des incidents

Contribuer au dispositif PASS/LAS (parcours de santé)

Conduire les évolutions des procédures de gestion des incidents avec un impact partiel ou généralisé sur les utilisateurs

Contribuer aux procédures de gestion des crises

Produire les rapports d'exploitation

Respecter les contrats de service (SLA)

Mettre en place les indicateurs : Temps de résolution des incidents, Taux de disponibilité des applications, Délai de résolution des évolutions,

---

### **Compétences spécifiques :**

#### Connaissances

- Connaissance de la structure technique du système d'information : réseaux, architecture logicielle et matérielle
- Système d'exploitation (notion de base)
- Environnement et réseaux professionnels

#### Compétences

- Administrer un système de base de données (application)
  - Rédiger et mettre à jour la documentation fonctionnelle et technique
  - Accompagner les changements
  - Communiquer et faire preuve de pédagogie
  - Utiliser un service d'assistance
  - Administrer et configurer GLPI
  - Travailler en équipe
- 

### **Rémunération et durée du contrat :**

Rémunération : de 1800 € à 2400 € brut mensuel selon expérience  
CDD de 1 an renouvelable puis CDI au bout de 6 ans maximum.

Congés : environ 7 à 12 semaines de congés selon horaires.

---