

TECHNICIEN INFORMATIQUE IT Helpdesk support specialist (M/F)

Description de poste

Mission :

Les tâches du technicien informatique helpdesk sont partagées en deux catégories distinctes : d'une part la préparation du matériel informatique destiné à l'enseignement et d'autre part l'assistance aux personnels et élèves de l'Ecole. Sous la direction des responsables informatiques, dans une équipe de 3 personnes, le/la technicien(ne) aura principalement en charge la gestion technique du parc informatique.

Ce poste important requiert un savoir technique, une connaissance approfondie des langues anglaise et française (l'allemand est un plus), un bon sens de l'écoute, de bonnes qualités relationnelles, un sens de l'organisation et de l'anticipation, de la patience et de la disponibilité pour la formation continue.

I. Préparation du matériel informatique destiné à l'enseignement

- Installer et assurer la maintenance des logiciels de base (systèmes d'exploitation Microsoft, logiciels de bureautique de base) du matériel.
- Installer et assurer la maintenance des périphériques (vidéoprojecteurs, tableaux interactifs, périphériques mobiles, scanners, imprimantes, etc...) et les mises à jour des logiciels.
- Elaborer des modes d'emploi pour la manipulation correcte des machines et logiciels.
- Anticiper les problèmes.
- Intervenir rapidement, de préférence en dehors des cours, pour diagnostiquer et pour éliminer la nature d'une panne.
- Procéder, en début des vacances scolaires, aux migrations ou autres adaptations des configurations de base et vérifier l'état de fonctionnement de tous les ordinateurs concernés avant la reprise des cours.
- Remédier à la panne lorsque c'est possible ou appeler le service technique compétent et suivre le problème jusqu'à sa solution.

II. Assistance aux personnels et élèves de l'Ecole

- Assurer le support "1ère ligne" auprès des utilisateurs pour les logiciels d'application et les outils bureautiques (traitement de texte, agenda électronique, mail électronique, etc ...), via la plateforme helpdesk et en se déplaçant sur place directement.
- Installer, sur la base des informations reçues, les nouvelles versions des logiciels d'application.
- En cas de panne Software ou hardware, informer le responsable ou le prestataire de maintenance et décrire l'incident. Le cas échéant, effectuer, sous contrôle de l'Unité

Informatique, les manipulations adéquates pour solutionner l'incident, ou bien selon la situation locale.

- Accueillir, renseigner et apporter le support adéquat à un technicien externe délégué par l'Unité Informatique ou un fournisseur pour intervenir.

III. Tâches générales :

- Maintenir en état de fonctionnement toute l'installation informatique de l'école.
- Suivre les procédures de maintenance et d'entretien, proposer toute amélioration de celles-ci.
- Installer les nouveaux matériels ou superviser l'installation lorsqu'elle est sous-traitée.
- Garder à jour un inventaire détaillé des équipements et des interventions.

Profil recherché :

- Être ressortissant d'un État membre de l'Union Européenne ou être en possession d'une autorisation de travailler au Grand-Duché de Luxembourg.
- Etre titulaire diplôme en informatique de Bac à Bac+2 (Diplôme de fin d'études techniques, ou tout autre diplôme équivalent reconnu par les autorités luxembourgeoises compétentes).
- Justifier d'une expérience d'au moins 3 ans à un poste similaire.
- Capacité à travailler seul(e) et en équipe. Le/la candidat(e) devra pouvoir faire preuve d'autonomie.
- Connaissances de l'architecture réseau et de l'administration système.
- Aptitude à travailler de manière précise, proactive, autonome, fiable et rapide.
- Esprit d'équipe, discrétion, sociabilité, disponibilité, flexibilité, dynamique et motivé.
- Excellentes qualités de communication.
- Aisance à travailler sous pression.
- Capacité à prendre des décisions de façon autonome et rendre compte.
- Disposer d'une forte aisance relationnelle dans le respect de la diversité culturelle existante au sein de notre Ecole.
- Présentation personnelle impeccable.
- Personne de confiance dotée d'une grande rigueur et d'un sens de l'organisation.
- L'expérience en gestion de flotte mobile d'entreprise (smartphones et tablettes) via un MDM constitue un avantage.
- Bonne connaissance d'Office 2016 et d'Office365.
- Maîtrise (niveau C1 du CECR) pour EN et FR. La connaissance de toute autre langue est un atout.
- Certification ITIL souhaitée.

Offre :

- Le/la candidat(e) retenu(e) bénéficiera d'un contrat de travail à durée déterminée jusqu'au 30 juin 2021. Le poste est à pourvoir à partir du 1^{er} octobre 2020 pour une durée de travail hebdomadaire de 40 heures prestées impérativement sur 5 journées.
- Le/la salarié(e) sera engagé(e) conformément à la législation en vigueur au Grand-Duché de Luxembourg et au Statut du Personnel Administratif et de Services des Écoles

européennes. Il aura droit à 30 jours de congé (calculé en fonction du temps presté) ainsi qu'aux jours fériés nationaux et jours fériés auxquels ont droit les fonctionnaires européens.

Les informations relatives aux conditions de travail sont disponibles sur le site officiel des Écoles européennes (<https://www.eursc.eu/BasicTexts/fr>).

- La rémunération mensuelle initiale brute, payable en 13 mois, est de 3.151,88€ (Indice 834,76).

Modalités de recrutement :

- Les candidatures sont à adresser via le portail de recrutement de notre école (<https://www.euroschool.lu/vacancies>) exclusivement pour le dimanche 23 août 2020 dernier délai à l'attention de

Monsieur M. Martin WEDEL
Directeur de l'École européenne Luxembourg I

en indiquant la référence **2020-07-PAS-TECH-INF** dans la lettre de motivation.

- Il/elle est indispensable de joindre à la candidature une lettre de motivation, un curriculum vitae détaillé (si possible sous format « Europass »), une copie du diplôme d'étude et un extrait du casier judiciaire (bulletin 3 et 5 pour le Luxembourg ou équivalent pour les autres pays) de moins de 3 mois.
- Il/elle ne sera pas tenu compte des candidatures incomplètes, envoyées hors délais, par courrier postal ou électronique.
- Aucune réponse ne sera donnée aux candidats avant la fin de la procédure.
- **Les personnes intéressées par ce poste qui n'auraient pas le profil demandé sont priées de s'abstenir.**
- Les candidats retenus seront invités à un entretien le **10 septembre 2020**.

Des informations détaillées concernant notre école ainsi que sur les Écoles européennes en général peuvent être trouvées sur le site WEB de l'École européenne Luxembourg I www.euroschool.lu respectivement sur le site WEB des Écoles européennes www.eursc.eu.

Pour toutes informations supplémentaires, s'adresser à M. Laurent KIEFFER via l'adresse e-mail laurent.kieffer@eursc.eu