ECOLE EUROPEENNE DE
LUXEMBOURG I – KIRCHBERG

L'École européenne Luxembourg 1 recherche pour entrée immédiate ou à convenir

1 Technicien informatique
IT Helpdesk support specialist (M/F/D)
à mi-temps - CDI

2024-02-PAS-INF

Description de poste

Missions principales :

Les tâches du technicien informatique (IT Helpdesk support specialist) sont partagées en deux catégories distinctes :

- la préparation du matériel informatique destiné à l'enseignement
- l'assistance aux personnels et élèves de l'Ecole.

Sous la direction du responsable informatique, dans une équipe de 4 personnes, le/la technicien(ne) aura principalement en charge la gestion technique du parc informatique.

Préparation du matériel informatique destiné à l'enseignement

- Installer les nouveaux PCs (déploiement : Microsoft Endpoint Configuration Manager, asset management, software update : Microsoft WSUS et WithSecure Elements endpoint protection).
- Installer et assurer la maintenance des périphériques (vidéoprojecteurs interactifs, écrans interactifs, périphériques mobiles, scanners, imprimantes, etc…).
- Elaborer des modes d'emploi pour la manipulation correcte des machines et logiciels.
- Anticiper les problèmes en gérant les alertes du système de monitoring des infrastructures (PRTG).
- Intervenir rapidement, de préférence en dehors des cours, pour diagnostiquer et pour éliminer la nature d'une panne.
- Procéder, au 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.
- Gestion des flottes de tablettes mobiles (Jamf Cloud et Ivanti Endpoint).

- Gestion des sessions d'examens.
- Aider les enseignants à intégrer la technologie dans la classe, comprenant les écrans ou projecteurs interactifs, caméras-documents.
- Dépanner et résoudre les problèmes techniques dans les salles de classe afin d'assurer un apprentissage ininterrompu.

Assistance aux personnels et élèves de l'Ecole

- Affectation et répartition des tickets helpdesk L1 entre les différents membres du service, et escalade niveau L2, actuellement sur plateforme Freshservice.
- Assurer le support "1ère ligne" auprès des utilisateurs pour les logiciels, et les matériels, via la plateforme helpdesk et en se déplaçant sur place directement.
- En cas de panne software ou hardware, informer le responsable ou le prestataire de maintenance et décrire l'incident.
- Rédaction de tutoriels, gestion de la knowledge base.
- Accueillir, renseigner et apporter le support adéquat à un technicien externe.

Profil recherché :

Le collaborateur répondra **aux critères minima suivants** :

- Être ressortissant d'un Etat membre de l'Union Européenne ou être en possession d'une autorisation de travailler au Luxembourg,
- Le/la candidat(e) :
  - Sera détenteur(trice) d'un diplôme en informatique de niveau Bac à Bac+2 (Diplôme de fin d'études techniques, ou tout autre diplôme équivalent reconnu par les autorités luxembourgeoises compétentes).
  - Justifiera d'une expérience d'au moins 7 ans à un poste similaire.
- Maitriser à l'oral et à l'écrit la langue française au niveau C1.
- Maitriser à l'oral et à l'écrit la langue anglaise au niveau B2.
- Des connaissances de base en réseautique sont exigées, notamment CISCO (ICND, CCNA fondamentaux).
- Expérience confirmée en gestion d'infrastructures Wi-Fi unifiées.
- Connaissances de l'administration système (Windows server & Hyper-V).
- Connaissances GPO et PowerShell.
- Bonnes connaissances d'Office 2019, Microsoft365.
- Avoir des capacités organisationnelles, être rigoureux, ponctuel, fiable et réactif.
- Avoir une capacité à travailler de manière autonome et en équipe ainsi qu'une attitude proactive.
- Être dynamique, discret, efficace et flexible.
- Être doté d'un excellent relationnel.

De plus, les **atouts suivants** seront considérés pour la présélection des candidats :

- Connaissances linux et load-balancers.
- Expérience confirmée en gestion de flotte mobile d'entreprise (smartphones et tablettes Android & IPads) via un MDM.
- Certification ITIL.
- Maitriser à l'oral et à l'écrit la langue allemande au niveau B1 ou plus.
- Toute connaissance d'une autre langue (notamment la langue luxembourgeoise).
- Une première expérience en milieu scolaire.

Offre :

- Nous offrons un travail diversifié au sein d'une équipe motivée dans un contexte de travail national, européen et multiculturel.
- Le/la candidat(e) retenu(e) bénéficiera d'un contrat de travail à durée indéterminée à mi-temps. Le poste est à pourvoir immédiatement ou à convenir pour une durée effective de travail hebdomadaire de 20 heures.
- Le/la salarié(e) sera engagé/e dans la fonction de « Technicien TIC » du « Statut du personnel administratif et de service (PAS) des Ecoles européennes - 2007-D-153-fr-14 ».
- 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 Service des Écoles européennes. Il/elle aura droit à 43 jours de congé ainsi qu'aux jours fériés nationaux et jours fériés auxquels ont droit les fonctionnaires européens.
- Le/la salarié(e) pourra bénéficier de la gratuité des Ecoles européennes pour ses enfants durant la durée de son contrat.
- Les informations relatives aux conditions de travail sont disponibles sur le site officiel des Écoles européennes (https://www.eursc.eu/fr/Office/official-texts/basic-texts/fr) sous « Statut du personnel administratif et de service (PAS) des Ecoles européennes - 2007-D-153-fr-14 ».
- La rémunération mensuelle initiale brute sur la base d'un mi-temps, payable en 13 mois, se situe entre 1.817,76 EUR (Indice 944,43 au 1er septembre 2023) et 2.726,66 EUR (Indice 944,43 au 1er septembre 2023). De plus amples détails sur la grille salariale se trouvent dans l'annexe à la présente description de poste.
- Un horaire de travail mobile en concertation avec les collègues du service.

ECOLE EUROPEENNE DE
LUXEMBOURG I – KIRCHBERG

Modalités de recrutement :

- Les candidatures sont à adresser exclusivement via le portail de recrutement de l'Ecole Européenne Luxembourg I – Kirchberg (https ://www.euroschool.lu/vacancies) pour le dimanche 03 mars 2024 dernier délai à l'attention de

  Monsieur Martin WEDEL
  Directeur de l'École européenne Luxembourg I

  - en indiquant la référence **2024-02-PAS-INF** dans la lettre de motivation.

- Il est indispensable de joindre à la candidature :
  - une **lettre de motivation,**.
  - un **curriculum vitae détaillé** (si possible sous format « Europass »),
  - une **copie du/des diplôme(s)** d'études,
  - un **extrait du casier judiciaire** (bulletin 3 et 5 pour le Luxembourg ou équivalent pour les autres pays) datant de moins de 3 mois,
  - le cas échéant, de l'autorisation de travailler au Grand-Duché de Luxembourg en cours de validité pour les non-ressortissants de l'UE.
- **Tous les documents doivent être téléchargés en format .pdf !**
- **Il 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 (critères minimum demandés) sont priées de s'abstenir.**
- Les candidats retenus seront invités à participer à **un test pratique écrit d'une durée d'environ 45 minutes** (sur base d'un questionnaire) pour vérifier leurs compétences linguistiques et informatiques et qui se tiendra immédiatement avant l'entretien (le jour même des entretiens).
- Les candidats seront invités à un **entretien (précédé du test pratique mentionné ci-dessus) qui se tiendra le jeudi 14 mars 2024**.

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, merci de vous adresser à M. Laurent KIEFFER avant le vendredi 01 mars 2024 12h00, via l'adresse e-mail laurent.kieffer@eursc.eu.

ECOLE EUROPEENNE DE
LUXEMBOURG I – KIRCHBERG

Annexe

Barème applicable à partir du 01.01.2024 au personnel administratif et de service

Toutes valeurs en EUR

Indice appliqué: 944.43000

Grade	Fonction	Echelon 1	Echelon 2	Echelon 3	Echelon 4	Echelon 5	Valeur échelon	Nombre de mois
7								
6	Comptable principal	9,088.83	9,422.09	9,755.35	10,088.61	10,421.87	333.26	13
5	Comptable principal - DPO - Psychologue - Bibliothécaire - Assistantinformatique - Comptable - Assistante direction - Technicien supérieur - Responsable sécurité - Conseiller en prévention	7,755.79	8,089.05	8,422.31	8,755.57	9,088.83	333.26	13
4	Comptable principal - DPO - Psychologue - Bibliothécaire - Assistantinformatique - Comptable - Assistante direction - Technicien supérieur - Responsable sécurité - Conseiller en prévention - Secrétaire - Infirmières - Aide-Comptable - Préparateurs scientifiques	6,543.99	6,846.94	7,149.89	7,452.84	7,755.79	302.95	13
3	DPO - Psychologue - Assistant informatique - Comptable - Assistante de direction - Technicien supérieur - Responsable sécurité - Conseiller en prévention - Bibliothécaire - Secrétaires - Infirmières - Aide-Comptable - Techniciens TIC - Techniciens - Concierges - Préparateurs scientifiques - Assistantes maternelle - Assistants SEN	5,453.31	5,725.98	5,998.65	6,271.32	6,543.99	272.67	13
2	Secrétaire - Infirmière - Aide-Comptable - Techniciens TIC - Techniciens - Concierges - Préparateurs scientifiques - Assistantes maternelle - Assistants SEN	4,483.83	4,726.20	4,968.57	5,210.94	5,453.31	242.37	13
1	Technicien TIC - Technicien - Concierge - Préparateur scientifique - Assistante maternelle - Assistant SEN	3,635.51	3,847.59	4,059.67	4,271.75	4,483.83	212.08	13

A partir du 01.01.2024 application de l'article 1 de la loi du 29 mars 2023 (accord salarial dans la Fonction Publique du 9 décembre 2022): augmentation linéaire et permanente de 1,95% de tous les salaires.