



TECHNICIEN SUPPORT UTILISATEUR INFORMATIQUE ET AUDIOVISUEL (F/H)

Direction ou service : Institut des hautes études de l'éducation et de la formation (IH2EF)

Bureau/Département/mission/cellule/pôle et sigle : Service informatique et accompagnement numérique (SIAN)

Localisation administrative et géographique : Chasseneuil du Poitou (Site du Futuroscope)

Catégorie du poste : A+ ☐ A ☐ B ☒ C ☐

Points NBI :

Domaine fonctionnel RMFP : NUMERIQUE

Emploi de référence RMFP : Technicienne / Technicien support utilisateurs

FPNUM026

Contexte du recrutement :

☒ Poste vacant **01/09/2025**

☐ Poste susceptible d'être vacant

☐ Création

Date de vacance du poste :

Durée du contrat le cas échéant :

Date souhaitable de prise de fonction : 01/11/2025

Date limite de candidature : 30/09/2025

Télétravail possible : oui ☐ non ☒

Management : oui ☐ non ☒

Niveau d'expérience minimum requis :

☒ Débutant (De 0 à 3 ans)

☒ Confirmé

☐ Expert

Description du poste : « vos missions en quelques mots » :

Le poste est situé dans le bureau des systèmes d'information et de l'accompagnement numérique de l'IH2EF qui apporte conseil et soutien technique au service des usagers internes et externes de l'institut.

La ou le titulaire du poste aura la charge et le suivi de l'ensemble du parc informatique PC et audiovisuel (équipements dédiés à la formation et bureautique). Il participera activement aux projets d'achats et d'évolution de ces matériels, notamment en apportant ses conseils lors de la définition des cahiers des charges.

Il ou elle assurera le support sur l'ensemble du système d'information (PC, applicatifs, infrastructure) auprès des agents et des intervenants de l'institut.

Il ou elle apportera assistance pour les incidents rencontrés lors de l'utilisation des équipements numériques (notamment audiovisuel). Dans ce cadre il ou elle sera garant du bon fonctionnement matériel des 4 amphithéâtres et des salles de formation.

Les activités principales liées au poste sont les suivantes :

- prendre en charge l'installation initiale et la mise à jour des ordinateurs ;
- contrôler le bon fonctionnement des applications, de l'infrastructure M365 et remonter les demandes d'évolution ;
- assister et conseiller les agents et les intervenants, notamment en matière de sécurité ;
- suivre les projets d'évolution et exploiter les systèmes audiovisuels de l'institut (salle de formations et amphithéâtres) ;
- exploiter et maintenir la régie de l'amphithéâtre Marie Cure ;
- organiser et préparer les plateformes utilisées pour les webinaires organisés par l'institut ;
- assurer le suivi du parc matériel informatique et audiovisuel ;
- traiter les dysfonctionnements et les incidents (diagnostic, traitement, suivi) du parc informatique et audiovisuel.

Profil recherché :

- BTS informatique, DUT Réseaux et télécommunication ou certification informatique

Savoirs:

- Système d'exploitation
- Environnement M365
- Connaissances en réseau informatique et protocoles (notamment TCP/IP)
- Architecture des équipements locaux (connaissance générale)
- Architecture et l'environnement technique du système d'information
- Diagnostic et résolution de problèmes
- normes et technologies IP des matériels audiovisuels (Tricaster, NDI, etc.)
- Webex, BBB

- **Savoir-faire :**

- Avoir travaillé en équipe, co-construire ;
- Évaluer et hiérarchiser les demandes ;
- diagnostiquer les problèmes ou incidents remontés ;
- Capacité à assurer une veille technologique dans le domaine concerné.

Savoir-être :

- Sens de l'écoute
- Diplomatie
- Faire preuve de patience
- Disponibilité
- Pédagogie
- Capacité prospective et curiosité

Description de l'employeur : « qui sommes-nous ? » (1^{re} partie) :

Description de l'employeur: L'institut des hautes études de l'éducation et de la formation (IH2EF) a pour mission de sensibiliser et de former aux questions d'éducation et d'enseignement supérieur. Il contribue à promouvoir et à diffuser toutes connaissances utiles en matière d'éducation et de formation. Il occupe un positionnement unique dans le système éducatif, au carrefour du terrain professionnel, des politiques ministérielles et de l'expertise universitaire.

À ce titre, il est l'acteur national majeur de la formation des personnels d'encadrement du ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse (chefs d'établissement, inspecteurs, cadres administratifs, ...) et des établissements de l'enseignement supérieur et de la recherche (directeurs généraux des services, directeurs des ressources humaines, directeurs d'UFR, ...).

Il participe à la mise en œuvre de la stratégie européenne, internationale et de coopération des deux ministères.

Il organise chaque année une session nationale d'auditeurs en vue d'approfondir des questions liées à l'éducation et à la formation.

L'IH2EF est composé de 73 agents qui conçoivent, pilotent et mettent en œuvre environ 300 formations par an. Ils s'appuient pour cela sur un réseau de plus de 1500 accompagnateurs et intervenants. Chaque année, environ 10 000 cadres en activité se forment en présentiel à l'Institut.

Description du service : « qui sommes-nous ? » (2^e partie) :

La personne recrutée sera intégrée au sein du bureau des systèmes d'information et de l'accompagnement numérique de l'IH2EF qui compte 5 collaborateurs.

Le SIAN apporte conseil et soutien technique au service des usagers internes et externes de l'institut.

Conditions particulières d'exercice du poste :

- Règles de confidentialité
- Être disponible et réactif en cas d'incident concernant le réseau informatique ou de dysfonctionnement de matériel audiovisuel ou d'un besoin d'exploitation de la régie de l'amphithéâtre Marie Curie.
- Horaires de travail liés aux temps de formation

Nous rejoindre, c'est :

- o Un plan de formation diversifié
- o Une association des personnels
- o Le Pass Education : un accès gratuit aux collections permanentes de plus de 160 musées et monuments nationaux
- o Un restaurant administratif sur site
- o 45 jours de congés annuels
- o Télétravail possible
- o Une prise en charge partielle de la complémentaire santé
- o Une prise en charge adaptée si vous êtes en situation de handicap

Le processus de recrutement : sélection sur CV, Lettre de motivation et entretien

Eléments de candidature :

Documents à transmettre : votre CV et votre lettre de motivation
Recrutement.ih2ef@education.gouv.fr

Personne à qui adresser les candidatures (mail) :

- Fabien BONNET – Chef de bureau du SIAN
05-49-49-25-04 – fabien.bonnet@education.gouv.fr
- Mme Magali PAINAULT – Chargée de mission ressources humaines – IH2EF –
05 9 49 25 55 magali.painault@education.gouv.fr