

Le Shom recherche :

## **un Opérateur support (H/F)**

Pour un contrat à durée déterminée de **36 mois**

**POSTE À POURVOIR A PARTIR D'OCTOBRE 2020**

### Description de l'établissement :

Le Shom est l'opérateur public pour l'information géographique maritime et littorale de référence. Etablissement public administratif sous tutelle du ministère des armées, il a pour mission de connaître et décrire l'environnement physique marin dans ses relations avec l'atmosphère, avec les fonds marins et les zones littorales, d'en prévoir l'évolution et d'assurer la diffusion des informations correspondantes.

L'exercice de cette mission se traduit par trois activités primordiales :

- l'hydrographie nationale, pour satisfaire les besoins de la navigation de surface, dans les eaux sous juridiction française et dans les zones placées sous la responsabilité cartographique de la France;
- le soutien de la défense, caractérisé par l'expertise apportée par le Shom dans les domaines hydro-océanographiques à la direction générale de l'armement et par ses capacités de soutien opérationnel des forces ;
- le soutien aux politiques publiques de la mer et du littoral, par lequel le Shom valorise ses données patrimoniales et son expertise en les mettant à la disposition des pouvoirs publics, et plus généralement de tous les acteurs de la mer et du littoral.

Le numérique et l'intelligence artificielle introduisent une nouvelle période d'innovation et de nouveaux enjeux de modernisation de l'établissement.

### Contexte et description du poste

La DSI du Shom est chargée de coordonner la définition et le déploiement du SI du Shom, d'apporter l'expertise auprès des équipes de programmes et de production dans le domaine des TIC et d'administrer les infrastructures informatiques dont dépend la réalisation des objectifs du Shom.

Au sein de la DSI, le département Production Informatique fournit les compétences techniques et le support afin d'assurer l'exploitation au quotidien de l'infrastructure informatique permettant de garantir un niveau de disponibilité et de performance optimum. L'objectif principal du département est d'assurer la meilleure qualité de service possible à l'ensemble des usagers du système d'information du SHOM et d'assurer le niveau de disponibilité attendu dans l'offre de services.

Vous intégrez une équipe de 5 personnes (Bureau Administration des Postes Clients), votre poste aura pour mission :

- assurer le soutien de niveau 1 aux utilisateurs du SI SHOM ;
- fournir, installer, administrer et maintenir les postes clients;
- mettre en œuvre la politique du SHOM en matière de sauvegarde, d'archivage et de restauration des données ;
- assurer la gestion des consommables et la maintenance de premier niveau des moyens d'impression ;
- assurer le soutien et la gestion des systèmes de visioconférence et de télétravail ;
- suppléer le technicien en charge de la téléphonie mobile et sur IP.

Vous serez également amené à participer à l'activité du centre de services (Hotline) qui a pour mission d'assurer une gestion centralisée des demandes et des incidents. A ce titre vous serez en particulier chargé de la relation avec les usagers d'une part et les experts informatiques de la DSI d'autre part.

Calme, doté d'un bon sens relationnel et de capacités d'analyse, vous serez à même d'assister et de conseiller les utilisateurs du SHOM.

Une forte collaboration avec les équipes de la DSI est attendue afin d'acquérir auprès des experts informatiques les connaissances nécessaires au soutien des utilisateurs.

Vous interviendrez de plus dans :

- La rédaction des documentations utilisateurs ;
- La formation des utilisateurs ;
- La réalisation de l'inventaire des matériels sous la responsabilité de la DSI.
- Le choix des matériels relevant de votre périmètre d'intervention

### Localisation du poste :

Brest, horaires variables et restauration sur place.

### Type de contrat :

Contrat à durée déterminée de 36 mois.

### Profil recherché :

Titulaire Bac Pro informatique, Bac avec une première expérience dans ce type de poste ou en reconversion professionnelle

Une expérience avec une plateforme de télédistribution pour parc informatique serait un plus.

### Compétences et connaissances souhaitées :

- Connaissances en systèmes d'exploitation (Windows, Linux)
- Connaissances en mise en œuvre de périphériques de stockage et d'impression
- Connaissances en systèmes de visioconférence
- Connaissances en réseau (IP V4, commutation, connectique cuivre/fibre)
- Etre familier avec tout ou partie de ces items : VirtualBox, Docker...

### Qualités personnelles :

- Savoir travailler en équipe
- Ouverture d'esprit, curiosité
- Savoir communiquer en particulier auprès de néophytes en informatique
- Rigueur
- Pédagogie
- Empathie

### Dépôt de candidature :

Les candidatures (CV + lettre de motivation) sont à adresser par courriel à [recrutement@shom.fr](mailto:recrutement@shom.fr) pour le **31 juillet 2020**, terme de rigueur. Référence à rappeler : DSI\_SUPPORT