Mise à jour	06-11-2026
Service	BATIPRO
Localisation	Luxembourg
Contrat	CDI
Expérience	1 à 3 ans
Disponibilité	Immédiate
Formation	BAC + 2 / BTS / DUT
Statut	Employé
Fonction	I01 Coordinateur système

Contexte et définition du poste

Mission principale

Assurer le support informatique de niveau II auprès des utilisateurs, garantir la résolution des incidents techniques et contribuer au maintien en condition opérationnelle et de sécurité du système d'information de l'entreprise.

Le collaborateur intervient sur des problématiques techniques avancées, assure le suivi des demandes et participe activement à la prévention des risques informatiques, à la détection des menaces et à l'application des bonnes pratiques en matière de cybersécurité.

Responsabilités et activités clés

1. Support informatique utilisateurs – Niveau II

· Prendre en charge les incidents techniques

· Diagnostiquer et résoudre les incidents matériels, logiciels, systèmes et réseaux.

· Intervenir sur les environnements Windows

· Assurer l'administration courante des comptes utilisateurs et des droits d'accès

· Gérer les problématiques liées aux accès réseau, VPN, Wi-Fi, imprimantes et périphériques.

· Assurer le support technique sur les outils collaboratifs et les applications métiers.

· Identifier les incidents récurrents et proposer des solutions correctives et préventives.

· Escalader les incidents complexes vers les équipes spécialisées ou les prestataires externes si nécessaire.

2. Gestion des tickets et suivi des incidents

· Enregistrer, qualifier, prioriser et traiter les demandes dans l'outil de ticketing (ITSM).

· Assurer le suivi des incidents jusqu'à leur résolution complète.

· Respecter les délais de traitement et les engagements de service (SLA).

· Documenter les interventions, les solutions apportées et les procédures techniques.

· Maintenir et enrichir la base de connaissances informatique.

· Identifier les incidents récurrents et contribuer à l'amélioration continue du support.

3. Gestion et administration du parc informatique

· Préparer, installer, configurer et maintenir les postes de travail.

· Assurer la gestion des équipements informatiques : ordinateurs, écrans, imprimantes, téléphones et périphériques.

· Administrer les mises à jour des systèmes d'exploitation et des logiciels.

· Participer à la gestion des inventaires et au suivi du cycle de vie du matériel.

· Veiller au maintien en condition opérationnelle des équipements et des outils numériques.

· Participer à l'automatisation et à l'optimisation des tâches récurrentes de support.

4. Cybersécurité et protection du système d'information

· Participer à la mise en œuvre et au suivi des politiques de sécurité informatique de l'entreprise.

· Surveiller les alertes de sécurité et contribuer à l'identification des comportements ou activités suspects.

· Participer à la gestion des incidents de cybersécurité : phishing, logiciels malveillants, compromission de comptes, accès non autorisés, etc.

· Assurer le suivi des mises à jour de sécurité et des correctifs (patch management).

· Participer à la gestion et au contrôle des antivirus et solutions EDR.

· Veiller à la bonne application des politiques de mots de passe, d'authentification multifacteur (MFA) et de gestion des accès.

· Contrôler les droits d'accès et participer aux revues périodiques des habilitations.

· Contribuer à l'identification des vulnérabilités et à la mise en œuvre des actions correctives.

· Participer à la sécurisation des postes de travail, des équipements et des accès réseau.

· Contribuer à la sensibilisation des utilisateurs aux risques informatiques et aux bonnes pratiques de cybersécurité.

· Documenter et remonter les incidents de sécurité conformément aux procédures internes.

Profil recherché

Compétences techniques

· Support informatique et systèmes

· Bonne maîtrise des environnements Windows 10/11.

· Bonne connaissance des environnements Microsoft 365.

· Maîtrise de l'administration Active Directory et/ou Microsoft Entra ID.

· Bonnes connaissances des réseaux : TCP/IP, DNS, DHCP, Wi-Fi, VPN.

· Connaissance des environnements serveurs et des infrastructures informatiques.

· Expérience dans l'utilisation d'un outil de ticketing / ITSM.

· Connaissance des outils de déploiement et de gestion du parc informatique.

· Cybersécurité – Compétence indispensable

· Bonne connaissance des fondamentaux de la cybersécurité et des principales menaces informatiques.

· Compréhension des mécanismes de phishing, ransomware, malware et ingénierie sociale.

· Connaissance des solutions antivirus, EDR et outils de protection des postes de travail.

· Maîtrise des principes de gestion des identités et des accès (IAM, MFA, droits utilisateurs).

· Connaissance des principes de gestion des vulnérabilités et des correctifs de sécurité.

· Sensibilisation aux bonnes pratiques de sécurité réseau et de protection des données.

Compétences comportementales

· Sens du service et excellent relationnel.

· Esprit d'analyse et capacité à résoudre des problématiques techniques complexes.

· Rigueur, méthode et sens de l'organisation.

· Autonomie et capacité à prendre des initiatives.

· Discrétion et respect de la confidentialité des données.

· Réactivité et capacité à gérer les priorités.

· Esprit d'équipe et bonne communication.

· Curiosité technique et volonté de se tenir informé des évolutions en matière de cybersécurité.

Formation et expérience

· Formation supérieure en informatique (Bac+2 à Bac+3 ou équivalent).

· Expérience professionnelle de 1 à 3 ans minimum dans un poste de support informatique, idéalement de niveau II.

· Une expérience pratique en cybersécurité, administration systèmes ou sécurité des infrastructures est fortement souhaitée.