



**CONCOURS ITRF – SESSION 2018
DESCRIPTIF DE POSTE**

Responsable assistance support

Corps : Ingénieur d'études de recherche et de formation

Nature du concours : externe

Branche d'activités professionnelles (B.A.P.) : E « Informatique, Statistiques et Calcul scientifique »

Emploi-type : E2A42 - Responsable assistance support

Localisation du poste : Université de Montpellier – DSIN - Campus Triolet Bâtiment 10 – Bureau Assistance et Conseils

Nombre de poste : 1 n° de poste :

Descriptif des activités de la structure :

La Direction du Système d'Information et du Numérique (DSIN) met en œuvre la politique des systèmes d'information et des technologies de l'information et de la communication définie par l'Université de Montpellier dans les domaines de l'enseignement, de la recherche, de la documentation et de la gestion et d'une manière plus générale, à tout ce qui a une relation avec le traitement informatisé ou numérique de l'information.

Le **Centre de Support Informatique** (CSi) gère le parc informatique des services administratifs des services centraux, communs et composantes gérés ainsi qu'une partie du parc informatique pédagogique.

Au sein du CSi, le **bureau "assistance et conseils"** assure l'assistance technique auprès des utilisateurs de l'Université à travers un guichet unique et gère le parc informatique de plus de 3300 postes de travail répartis entre les services administratifs et les salles d'enseignement. Le bureau assure également le conseil et la formation auprès des 4800 personnels de l'établissement (hors hébergés) afin de leur permettre un usage efficace de leur poste de travail.

Le bureau assistance et conseils est en charge de :

- la gestion d'un parc de 3300 postes informatiques des services administratifs des services centraux, services communs et composantes
- des salles pédagogique des composantes : 1514 postes
- de diverses salles de formation, postes d'infrastructures et postes particuliers de différentes structures : 146 postes
- l'assistance technique auprès de l'ensemble des usagers de l'établissement, soit 4800 personnels (hors hébergés) et 47 000 étudiants
- la formation et le conseil sur les environnements numériques

Mission :

Sous l'autorité du chef de service du CSi, le responsable de ce bureau manage une équipe de 18 agents (ingénieurs, assistants ingénieurs et techniciens) et coordonne un certain nombre de chantiers structurants comme l'installation chaque année des chaînes d'inscriptions. Il joue le rôle d'un véritable chef d'orchestre dans l'animation quotidienne du travail de ses agents afin de répondre à plus de dix mille demandes par an.

Activités principales :

- Piloter l'équipe chargée de l'assistance et en coordonner l'activité (ressources, plannings, besoins en formation)
- Aider à identifier et analyser des incidents/dysfonctionnements, proposer le cas échéant les évolutions applicatives associées (fonctionnelles ou techniques), optimiser les performances
- Animer des réunions internes ou transverses à la DSIN
- Assurer le suivi administratif et comptable des acquisitions de matériels et logiciels pour le parc géré (renouvellement de ~650 postes par an)
- Organiser la gestion du stock et suivre l'inventaire

- Gérer ou suivre les projets en cours au sein du service
- Participer à la mise en œuvre de la politique informatique de l'établissement
- Participer aux réunions transverses de la DSIN
- Organiser le guichet unique de l'assistance aux usagers
- Analyser la qualité des services rendus aux utilisateurs ; mettre en place des indicateurs de suivi d'activité et rendre compte à la hiérarchie
- Veiller à l'alimentation et à une bonne utilisation des bases de connaissances
- Mettre en œuvre les procédures d'industrialisation de nos processus
- Exploiter les outils de gestion de parc (notamment Ivanti EndPoint Manager)
- Accompagner les équipes sur les opérations techniques les plus sensibles
- Gérer les situations d'urgence et risques de sécurité
- Mettre en place des actions de formation spécifiques à destination des utilisateurs

Compétences (connaissances, compétences opérationnelles, compétences comportementales) :

Connaissances

- Environnements et réseaux professionnels
- Référentiel des bonnes pratiques
- Méthodologie de conduite de projet (connaissance générale)
- Méthodes et outils de la qualité (connaissance générale)
- Techniques de conduite du changement (connaissance approfondie)
- Systèmes d'information (connaissance générale)
- Applications métiers déployées dans les services (connaissance approfondie)
- Architecture et l'environnement technique du système d'information.
- Anglais technique

Compétences opérationnelles

- Rédiger et mettre à jour la documentation fonctionnelle et technique
- Renseigner les indicateurs de performance
- Réaliser des évaluations et des bilans (maîtrise)
- Mettre en œuvre une démarche qualité
- Accompagner les changements (maîtrise)
- Encadrer / Animer une équipe
- Mettre en place des dispositifs de formation (maîtrise)
- Communiquer et faire preuve de pédagogie
- Savoir faire appliquer les règles de gestion de parc, de sécurité informatique et chartes en vigueur
- Gérer les situations d'urgence
- Savoir planifier et respecter des délais
- Etre capable de proposer et d'étudier de nouvelles solutions améliorant le service aux utilisateurs
- Etre capable de dispenser des conseils aux utilisateurs et aux collaborateurs
- Savoir piloter un projet

Compétences comportementales

- Sens de l'initiative
- Sens relationnel
- Capacité de raisonnement analytique
- Savoir travailler en équipe
- Savoir être à l'écoute de l'équipe et des utilisateurs
- Savoir communiquer en public
- Savoir être rigoureux et méthodique
- Savoir gérer les situations d'urgence et hiérarchiser les priorités
- Savoir faire preuve d'initiatives
- Savoir rendre compte de son travail (rapports, comptes rendus, indicateurs)
- Savoir respecter la confidentialité des informations

Conditions particulières d'exercice

- Nombre conséquent de dossiers à gérer en parallèle