

## Responsable assistance support

Catégorie : **A**  
BAP : **E**  
Corps : **Ingénieur d'Etudes (IGE)**  
Nature du concours : **Interne**

### AFFECTATION

ÉTABLISSEMENT : **Université Paris-Panthéon-Assas - Paris 6è**

### MISSIONS

Au sein de la Direction des systèmes d'information, le responsable du pôle « Support et Assistance » a pour mission d'encadrer le déploiement et l'assistance aux utilisateurs des systèmes d'information et de communication. Sous l'autorité du chef du service du Campus numérique, il doit être en mesure de concevoir, de déployer et d'administrer des architectures techniques répondant aux besoins de l'établissement. Avec son équipe composée de 3 techniciens, il doit assurer l'exploitation en respectant la sécurité, le suivi de l'inventaire, le support technique de niveau 2 applicatif et proposer des solutions innovantes. Il est également référent logiciels suppléant auprès de la cellule nationale. Il s'assure d'atteindre les objectifs fixés par la Direction des systèmes d'information.

### DESCRIPTIF DES ACTIVITÉS

- Animer et encadrer une équipe de 3 techniciens du pôle « Support et Assistance ».
- Définir et optimiser les procédures pour mettre en place les processus d'assistance.
- Mettre en place des indicateurs de suivi d'activité et produire des tableaux de bord.
- Administrer la plateforme Zoom de l'établissement, le serveur GLPI (gestionnaire assistance et parc) et le système MDM de déploiement et de contrôle Jamf Pro.
- Gérer le parc MAC de l'université (inventaire, commandes, administration et supervision).
- Gérer la flotte de téléphones mobiles de l'établissement (réception des commandes, suivi et assistance).
- Accompagner les usagers dans l'utilisation des outils numériques.
- Aider à identifier et analyser des incidents/dysfonctionnements, proposer le cas échéant les évolutions applicatives associées (fonctionnelles ou techniques), optimiser les performances.
- Mutualiser les bonnes pratiques en matière d'utilisation.
- Participer à l'élaboration d'outils de consultation, de contrôle et de gestion (scripts, procédures, requêtes, reporting).
- Anticiper les changements et leurs impacts métiers sur le SI et en assurer la promotion par des actions de conseil et de communication.
- Analyser la qualité des services rendus aux utilisateurs.
- Veiller à l'alimentation et à une bonne utilisation des bases de connaissances et participer à la rédaction de la documentation.

### COMPETENCES

#### Connaissances

- Applications métiers (connaissance approfondie)
- Architecture et l'environnement technique du système d'information
- Environnement et réseaux professionnels
- Méthodes et outils de la qualité (connaissance générale)
- Systèmes d'information (connaissance générale)
- Techniques de conduite du changement (connaissance approfondie)

- Référentiel des bonnes pratiques
- Méthodologie de conduite de projet (connaissance générale)
- Anglais technique

#### Compétences opérationnelles

- Maîtrise des plateformes Zoom, GLPI et Jamf Pro
- Rédiger et mettre à jour la documentation fonctionnelle et technique
- Renseigner les indicateurs de performance
- Mettre en œuvre une démarche qualité
- Accompagner les changements
- Encadrer / Animer une équipe
- Communiquer et faire preuve de pédagogie
- Gérer les situations d'urgence
- Savoir planifier et respecter des délais
- Maîtriser les systèmes d'exploitation Windows et Mac OS
- Maîtriser la problématique de la maintenance
- Savoir rédiger des documents techniques
- Connaissance des outils de gestion du domaine de l'assistance et gestion de parc

#### Compétences comportementales

- Sens de l'initiative
- Sens relationnel
- Capacité de raisonnement analytique