



## RESPONSABLE ASSISTANCE SUPPORT

### AFFECTATION

Structure de rattachement : Université Paris 8  
Adresse : 2 rue de la Liberté, 93526 SAINT-DENIS  
Intitulé de la fonction : Responsable assistance support  
Emploi-type : BAP E – Responsable assistance support  
Catégorie : A  
Corps : Ingénieur d'études  
Nature du concours : Interne  
Quotité : 100%

### DESCRIPTION DU POSTE

#### DESCRIPTIF DE L'EMPLOYEUR

Depuis sa création comme Centre expérimental à Vincennes en 1968 puis son implantation à Saint-Denis en 1980, l'université Paris 8 est aujourd'hui un pôle d'enseignement et de recherche central en Île-de-France dans le domaine des humanités. L'université Paris 8 est une université de sciences humaines et sociales. Elle compte 21 800 étudiants et 1 303 ETP Etat.

*Quelques chiffres :* 22 000 étudiants, 11 UFR, 5 instituts (dont 2 IUT), 4 écoles doctorales et 6 domaines de formation.

#### MISSIONS DE LA DIRECTION :

La Direction du Système d'Information et du numérique (DSIN) est chargée du suivi, de la mise en cohérence et du développement du système d'information global de l'université. Elle a un rôle de conseil pour les orientations stratégiques, de maîtrise d'œuvre des projets, d'assistance à maîtrise d'ouvrage auprès des instances, et d'acteur principal dans l'élaboration, la gouvernance et la mise en œuvre du Schéma Directeur du Numérique et du Système d'Information (SDNSI) et des projets qui y sont rattachés. Elle est composée de quatre pôles : Assistance, Système Réseau, Applications, et Web/ENT (Environnement Numérique de Travail).

#### MISSIONS DU PÔLE ASSISTANCE :

Le pôle assistance assure l'ensemble des interventions d'assistance (niveau 0, 1 et parfois 2) sur l'université. Il est en charge, entre autres, de :

- la gestion, mise à jour et planification de l'évolution du parc des postes de travail, de gestion et d'enseignement;
- l'installation et la mise à niveau matériel des postes clients, des systèmes exploitation et des logiciels;
- le conseil et l'assistance matérielle aux utilisateurs;
- le conseil sur les choix matériels et logiciels, en respectant les orientations techniques prédéfinies et la cohérence du système d'information du domaine;
- la gestion des achats (commandes, marchés publics) en relation avec le gestionnaire du budget de la DSI, la négociation avec les fournisseurs et le suivi des livraisons;
- le suivi de la veille technologique.
- Participer à la maintenance de certains services de l'université (domaine, vdi, mail).



Le pôle est constitué de 6 agents : 2 techniciens et 4 ASI. Le pôle travaille étroitement avec le pôle infrastructure sur des sujets en lien avec la téléphonie, le réseau, les systèmes.

Au vu du nombre de demandes, la DSIN cherche à se munir d'un responsable du pôle assistance. Sa mission sera d'assurer la coordination de l'équipe, suivre les tâches au quotidien et les projets à moyen et long terme. Le poste de responsable et un nouveau poste qui remplacera un des postes ASI.

Le responsable devra également suivre certains types de travaux au niveau de l'établissement, être en contact avec des prestataires et être interface entre les services et les composantes de l'établissement et les prestataires. Le responsable doit être force de proposition et participer à l'amélioration de la qualité de service au niveau du pôle, mais aussi au niveau de la direction.

## ACTIVITES DU POSTE

### MISSIONS LIEES AU POSTE :

- Coordonner le travail du pôle assistance
- Optimiser, organiser, mettre à jour les procédures, process et documentation internes
- Suivi de certains types de travaux sur l'ensemble du campus (câblage, installations de salles informatiques)
- Prioriser les interventions, suivre leur évolution
- Suivre les projets menés par le pôle
- Produire et analyser des statistiques produites par l'outil de helpdesk, mettre en place des indicateurs de suivi de l'activité dans le respect le plus complet du facteur humain
- Veiller à l'évolution professionnelle des agents, proposer des formations, des séminaires internes

## COMPETENCES

### COMPETENCES PROFESSIONNELLES

- Savoir prioriser et gérer des urgences
- Connaître les différentes technologies du poste de travail
- Animer une équipe
- Bonne culture orale et écrite
- Rédiger de la documentation et des procédures
- Anticiper et accompagner le changement
- Analyser la demande des utilisateurs, trouver une solution, proposer des alternatives
- Prendre en considération la qualité de service, mettre en œuvre une démarche qualité
- Forte culture du logiciel libre