



# Responsable assistance informatique F/H

Catégorie	A
Branche d'activité professionnelle	BAP E : informatique, statistiques et calcul scientifique
Modalités de recrutement	Mutation, détachement Contractuel CDD 1an (Rémunération en fonction de l'expérience professionnelle )
Localisation	Collège de France Direction des systèmes d'information, 11 place Marcelin Berthelot, Paris 5ème
Date souhaitée de prise de fonction	Dès que possible
Modalités de candidature	CV et lettre de motivation <a href="mailto:recrutements.dsi@college-de-france.fr">recrutements.dsi@college-de-france.fr</a>

## Contexte et environnement de travail

Le Collège de France est un grand établissement public d'enseignement supérieur et de recherche. Institution unique en France et sans équivalent à l'étranger, le Collège de France répond à une double vocation : être à la fois le lieu de la recherche la plus audacieuse et celui de son enseignement. Voué à la recherche fondamentale, le Collège de France possède cette caractéristique singulière : il réalise puis enseigne « le savoir en train de se constituer dans tous les domaines des lettres, des sciences ou des arts ».

Situé sur différents sites de Paris (place Marcelin Berthelot, rue du Cardinal Lemoine, rue d'Ulm, Belle Gabrielle) l'établissement héberge un millier de personnes : enseignants-chercheurs, chercheurs, doctorants et post-doctorants, ingénieurs et techniciens, bibliothécaires, administratifs.

Au sein de la direction générale des services, la direction des systèmes d'information conseille la gouvernance du Collège de France sur la stratégie numérique et met en œuvre au sein l'établissement les axes de cette stratégie dans les domaines de la recherche et de la diffusion des savoirs ainsi que dans la gestion des activités support. Elle a notamment en charge la gestion des systèmes d'information et des moyens audiovisuels. Elle détermine, met en place et gère les moyens techniques afférents et planifie leurs évolutions. Elle opère dans une recherche permanente de la qualité optimale des services fournis aux usagers et définit les solutions à implémenter par des échanges constants avec ses utilisateurs. Elle veille à développer des actions communes décidées entre l'établissement et ses partenaires institutionnels et académiques. La Direction est garante de la conformité de la politique numérique avec les normes en vigueur de protection des données.

Le pôle bureautique de la DSI, est composé d'un responsable de pôle, d'un coordinateur technique et de trois techniciens, il est chargé de la gestion des environnements numériques des utilisateurs. Il commande, réceptionne, livre et installe les équipements, apporte assistance et conseil aux utilisateurs dans leur usage.

## Missions

La/le responsable assistance encadre le déploiement et l'assistance aux utilisateurs des systèmes d'information et de communication

Elle/il participe à l'intégration et au déploiement d'applications dans le respect des normes et des règles de sécurité  
Elle/il assure des responsabilités de gestion de projet pour les phases prises en charge.

## Activités

- ✓ Définir et optimiser les procédures pour mettre en place les processus d'assistance
- ✓ 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
- ✓ Mutualiser les bonnes pratiques en matière d'utilisation du système d'information du domaine
- ✓ Participer à l'élaboration d'outils de consultation, de contrôle et de gestion (scripts, procédures, requêtes, reporting)
- ✓ Analyser la qualité des services rendus aux utilisateurs ; mettre en place des indicateurs de suivi d'activité
- ✓ Veiller à l'alimentation et à une bonne utilisation des bases de connaissances
- ✓ Mettre en place des actions de formation spécifiques à destination des utilisateurs
- ✓ Rédiger et mettre à niveau les documentations techniques et fonctionnelles
- ✓ Garantir la continuité de service des applications du domaine de responsabilité par la réalisation de document d'exploitation et de transferts de connaissances (binômes d'exploitation).



- ✓ Être le référent logiciel et anti-virus pour les groupes de travaux du ministère, réaliser et suivre le reporting des logiciels et du parc d'anti-virus de l'établissement. Organiser la continuité du domaine
- ✓ Assurer la veille technologique des domaines de responsabilité
- ✓ Prendre en charge tout ou partie de l'activité de gestion de projet (estimer, planifier, suivre)
- ✓ Paramétrer tout ou partie des solutions logicielles
- ✓ Élaborer la stratégie de test, concevoir, spécifier et exécuter des tests fonctionnels et/ou techniques
- ✓ Réceptionner, installer, documenter, mettre à disposition les packages (maj Microsoft, Mac OS, Appli bureautiques, Signatures antivirus...) en assurant le suivi des versions
- ✓ Assurer une assistance fonctionnelle et/ou technique aux exploitants et aux utilisateurs
- ✓ Concevoir les actions de formation techniques et fonctionnelles
- ✓ Suivre les alertes de sécurité (WSUS, Antivirus...) des domaines de responsabilités et relayer les plans d'actions auprès de l'équipe bureautique

---

### Connaissances

- ✓ Applications métiers (connaissance approfondie)
- ✓ Architecture et 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

---

### Compétences opérationnelles

- ✓ Renseigner les indicateurs de performance
- ✓ Réaliser des évaluations et des bilans (maîtrise)
- ✓ Mettre en œuvre une démarche qualité
- ✓ Communiquer et faire preuve de pédagogie
- ✓ Gérer les situations d'urgence
- ✓ Savoir planifier et respecter des délais
- ✓ Travailler en équipe
- ✓ Effectuer une analyse de besoins
- ✓ Appliquer les normes, procédures et règles
- ✓ Animer une réunion

---

### Compétences comportementales

- ✓ Sens de l'initiative
- ✓ Sens relationnel
- ✓ Sens de l'organisation
- ✓ Capacité de raisonnement analytique
- ✓ Rigueur / Fiabilité
- ✓ Capacité de conceptualisation

---

### Diplômes

Licence  
Domaine de formation souhaité : filière informatique

---

### Modalités de candidature

Le dossier de candidature, constitué des documents suivants :

- Une lettre de motivation
- Un curriculum vitae précisant l'employeur et la situation statutaire
- Une fiche financière ou une copie du dernier bulletin de paie
- Une copie du dernier arrêté de promotion (le cas échéant)

Doit être adressé avant le 30 juin 2018 suivant la publication à la Direction des Ressources Humaines à l'adresse suivante : [recrutements.dsi@college-de-france.fr](mailto:recrutements.dsi@college-de-france.fr)