

## Responsable Assistance support (F/H)

<http://recrutement.ehess.fr/offre-emploi-94.html>

<b>Localisation</b>	Ile-de-France
<b>Statut</b>	Titulaire ou Contractuel
<b>Niveau de recrutement</b>	Cat. A - Ingénieur d'études (IGE)
<b>Date de prise de fonction</b>	01-11-2018
<b>Date de limite de candidature</b>	09-11-2018



Niveau de recrutement : Ingénieur d'études (catégorie A)

Niveau de rémunération :

- Pour les agents titulaires : rémunération indiciaire et indemnitaire statutaire
- Pour les agents contractuels : à partir de 2031.68 € bruts mensuels

Affectation : Direction des Systèmes d'information  
54, boulevard Raspail  
75006 Paris

Poste à temps complet, ouvert en mobilité interne ou le cas échéant en externe (ouvert également aux agents contractuels)

Poste susceptible d'être vacant, à pourvoir au 1er novembre 2018

### Environnement et contexte de travail

L'Ecole des hautes études en sciences sociales est un établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel, il a le statut de grand établissement.

L'EHESS assure une mission de recherche dans le domaine des sciences humaines et sociales et de formation à la recherche. L'établissement accueille 3 000 étudiants dont 1 800 doctorants (avec près de 250 thèses soutenues par an dans toutes les disciplines des sciences sociales) et 1 200 masterants.

L'EHESS compte 300 enseignants chercheurs et 300 agents administratifs et techniques. L'Ecole est aussi le premier partenaire du CNRS en sciences humaines et sociales (elle abrite en son sein des unités mixtes de recherche composé de personnels CNRS et EHESS). Plus d'informations sur [www.ehess.fr](http://www.ehess.fr)

L'École a rejoint en 2014 la Communauté d'universités et d'établissements Paris Sciences et Lettres (PSL) afin de développer un enseignement et une recherche d'excellence dans les sciences humaines et sociales. L'EHESS est membre fondateur de l'EPCS Campus Condorcet, dont la mission est la coopération scientifique entre ses membres fondateurs, et notamment le soutien à leurs programmes de recherche, et la mise à disposition des chercheurs et des étudiants de conditions de vie et de travail à la hauteur des normes internationales.

La Direction des systèmes d'information a en charge les projets, l'administration et l'exploitation des applications, l'infrastructure et les réseaux, le développement des usages (numérique et applications) et l'assistance aux utilisateurs. Elle est composée de trois pôles fonctionnels : applications, infrastructures et réseaux, assistance aux utilisateurs.

Le pôle Assistance et support est composé de 3 techniciens informatiques et du responsable assistance et a pour missions :

- La fourniture d'un support informatique et téléphonique de qualité à tous les utilisateurs de l'établissement.
- La gestion et l'évolution du parc matériel (PC et Mac) et logiciel.

Mission

## Responsable Assistance support (F/H)

<http://recrutement.ehess.fr/offre-emploi-94.html>

Sous la responsabilité du Directeur des systèmes d'information, l'ingénieur assure la direction et la coordination du pôle Assistance Support composé de quatre techniciens. Il anime les équipes de support technique et d'assistance. Il veille à la qualité de service apportée aux utilisateurs et gère le parc informatique de l'Ecole.

### Activités principales

- Pilotage, organisation et documentation du pôle
  - Définir, optimiser et rédiger les procédures et les processus d'assistance
  - Mettre en place, perfectionner et utiliser des outils et indicateurs permettant d'analyser la qualité du service rendu aux utilisateurs et d'optimiser le travail des techniciens
  - Produire un reporting global et régulier sur l'activité du pôle
  - Rédiger et mettre à jour la documentation du pôle et les supports d'information destinés aux utilisateurs : procédures, documentations techniques, mes d'emploi, fiches, etc.
  - Rédiger et gérer les marchés, notamment le marché d'assistance (1 technicien sur site), veiller à leur bonne exécution
  - Apporter, le cas échéant, une aide et un soutien aux autres pôles de la DSI (infrastructures et applications) sur leurs projets respectifs, travailler en étroite collaboration avec eux
  - Assurer une veille technologique dans le domaine proposer des évolutions techniques pertinentes, prototyper, tester et valider des nouvelles solutions logicielles et matérielles.
  
- Assistance et support aux utilisateurs
  - Encadrer, animer l'équipe support, gérer les priorités, affecter les tâches aux techniciens, coordonner et planifier l'activité du pôle
  - Aider à identifier et analyser des incidents/dysfonctionnements décrits par des utilisateurs, fournir un support technique aux agents du pôle
  - Assurer sous la conduite du pôle infrastructure, les interventions sur réseau de l'Ecole (connexion, brassage, ouverture de compte Wifi, etc.)
  - Conseiller, accompagner et former les utilisateurs
  - Mettre en place et animer un réseau de correspondants informatiques dans les entités de l'Ecole
  
- Gestion du parc informatique (matériel et logiciel)

## Responsable Assistance support (F/H)

<http://recrutement.ehess.fr/offre-emploi-94.html>

- Gérer l'ensemble du parc informatique de l'École, assurer son renouvellement, tenir à jour un inventaire précis des matériels, logiciels et téléphones affectés aux utilisateurs, gérer le stock de matériel de prêt
- Conseiller sur le choix du matériel et logiciels
- Assurer la mise à jour des logiciels (Microsoft, Adobe, Antivirus, etc.)
- Remonter les alertes concernant la sécurité au RSSI
- Conduire les études et piloter les projets d'équipement en matériels audio/vidéo/visioconférence de certains espaces (salles de cours, salles des instances, etc.) ou d'autres types de projets d'équipement
- Définir et planifier le budget du pôle et veiller à la bonne exécution du budget

---

Niveau de recrutement : Ingénieur d'études (catégorie A)

Niveau de rémunération :

- Pour les agents titulaires : rémunération indiciaire et indemnitaire statutaire
- Pour les agents contractuels : à partir de 2031.68 € bruts mensuels

Affectation : Direction des Systèmes d'information  
54, boulevard Raspail  
75006 Paris

Poste à temps complet, ouvert en mobilité interne ou le cas échéant en externe (ouvert également aux agents contractuels)

Poste susceptible d'être vacant, à pourvoir au 1er novembre 2018

### Environnement et contexte de travail

L'École des hautes études en sciences sociales est un établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel, il a le statut de grand établissement.

L'EHESS assure une mission de recherche dans le domaine des sciences humaines et sociales et de formation à la recherche. L'établissement accueille 3 000 étudiants dont 1 800 doctorants (avec près de 250 thèses soutenues par an dans toutes les disciplines des sciences sociales) et 1 200 masterants.

L'EHESS compte 300 enseignants chercheurs et 300 agents administratifs et techniques. L'École est aussi le premier partenaire du CNRS en sciences humaines et sociales (elle abrite en son sein des unités mixtes de recherche composé de personnels CNRS et EHESS). Plus d'informations sur [www.ehess.fr](http://www.ehess.fr)

L'École a rejoint en 2014 la Communauté d'universités et d'établissements Paris Sciences et Lettres (PSL) afin de développer un enseignement et une recherche d'excellence dans les sciences humaines et sociales. L'EHESS est membre fondateur de l'EPCS Campus Condorcet, dont la mission est la coopération scientifique entre ses membres fondateurs, et notamment le soutien à leurs programmes de recherche, et la mise à disposition des chercheurs et des étudiants de conditions de vie et de travail à la hauteur des normes internationales.

La Direction des systèmes d'information a en charge les projets, l'administration et l'exploitation des applications, l'infrastructure et les réseaux, le développement des usages (numérique et applications) et l'assistance aux utilisateurs. Elle est composée de trois pôles fonctionnels : applications, infrastructures et réseaux, assistance aux utilisateurs.

Le pôle Assistance et support est composé de 3 techniciens informatiques et du responsable assistance et a pour missions :

## Responsable Assistance support (F/H)

<http://recrutement.ehess.fr/offre-emploi-94.html>

- La fourniture d'un support informatique et téléphonique de qualité à tous les utilisateurs de l'établissement.
- La gestion et l'évolution du parc matériel (PC et Mac) et logiciel.

### Mission

Sous la responsabilité du Directeur des systèmes d'information, l'ingénieur assure la direction et la coordination du pôle Assistance Support composé de quatre techniciens. Il anime les équipes de support technique et d'assistance. Il veille à la qualité de service apportée aux utilisateurs et gère le parc informatique de l'Ecole.

### Activités principales

- Pilotage, organisation et documentation du pôle
  - Définir, optimiser et rédiger les procédures et les processus d'assistance
  - Mettre en place, perfectionner et utiliser des outils et indicateurs permettant d'analyser la qualité du service rendu aux utilisateurs et d'optimiser le travail des techniciens
  - Produire un reporting global et régulier sur l'activité du pôle
  - Rédiger et mettre à jour la documentation du pôle et les supports d'information destinés aux utilisateurs : procédures, documentations techniques, mes d'emploi, fiches, etc.
  - Rédiger et gérer les marchés, notamment le marché d'assistance (1 technicien sur site), veiller à leur bonne exécution
  - Apporter, le cas échéant, une aide et un soutien aux autres pôles de la DSI (infrastructures et applications) sur leurs projets respectifs, travailler en étroite collaboration avec eux
  - Assurer une veille technologique dans le domaine proposer des évolutions techniques pertinentes, prototyper, tester et valider des nouvelles solutions logicielles et matérielles.
- Assistance et support aux utilisateurs
  - Encadrer, animer l'équipe support, gérer les priorités, affecter les tâches aux techniciens, coordonner et planifier l'activité du pôle
  - Aider à identifier et analyser des incidents/dysfonctionnements décrits par des utilisateurs, fournir un support technique aux agents du pôle
  - Assurer sous la conduite du pôle infrastructure, les interventions sur réseau de l'Ecole (connexion, brassage, ouverture de compte Wifi, etc.)
  - Conseiller, accompagner et former les utilisateurs

## Responsable Assistance support (F/H)

<http://recrutement.ehess.fr/offre-emploi-94.html>

- Mettre en place et animer un réseau de correspondants informatiques dans les entités de l'Ecole
  
- Gestion du parc informatique (matériel et logiciel)
  
- Gérer l'ensemble du parc informatique de l'Ecole, assurer son renouvellement, tenir à jour un inventaire précis des matériels, logiciels et téléphones affectés aux utilisateurs, gérer le stock de matériel de prêt
  
- Conseiller sur le choix du matériel et logiciels
  
- Assurer la mise à jour des logiciels (Microsoft, Adobe, Antivirus, etc.)
  
- Remonter les alertes concernant la sécurité au RSSI
  
- Conduire les études et piloter les projets d'équipement en matériels audio/vidéo/visioconférence de certains espaces (salles de cours, salles des instances, etc.) ou d'autres types de projets d'équipement
  
- Définir et planifier le budget du pôle et veiller à la bonne exécution du budget