

H/F Responsable assistance support

Catégorie statutaire : A

Mode de recrutement : concours externe

Branche d'activité professionnelle (BAP) et emploi-type (referens) : BAP E – E2A42

Profil recherché : Responsable assistance support

Etablissement : Université de technologie de Troyes – 12, rue Marie Curie – 10000 TROYES

Quotité de travail inhérente au poste : temps complet

Poste à pourvoir : décembre 2025

Présentation de l'établissement :

La recherche, la formation et le transfert de technologie sont les trois missions de l'UTT. Créé en 1994, l'UTT fait aujourd'hui partie des dix plus importantes écoles d'ingénieurs françaises. Elle forme chaque année 3000 étudiants, de post-bac à bac+8 avec le concours de 160 enseignants et enseignants-chercheurs et 200 personnels administratifs et techniques et 90 personnels financés sur contrats de recherche. Le budget de l'UTT est de 40 M € dont 29 M€ de masse salariale.

Missions de l'agent :

L'ensemble des enseignants, personnels et étudiants s'appuient sur les outils informatiques au quotidien. Le rôle de l'équipe « Support & Gestion de parc » est de les accompagner, que ce soit dans la préparation de leur matériel et/ou de leur environnement logiciel, mais également dans le suivi des mises à jour et la réponse à leurs problématiques.

Activités principales :

- 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)
- 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 ; 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

Compétences principales :

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

Savoirs faire :

- Rédiger et mettre à jour la documentation fonctionnelle et technique
- Renseigner et suivre des indicateurs de performance
- Réaliser des évaluations et des bilans
- Mettre en œuvre une démarche qualité
- Accompagner les changements
- Animer une équipe
- Mettre en place des dispositifs de formation
- Communiquer et faire preuve de pédagogie
- Gérer les situations d'urgence
- Savoir planifier et respecter des délais

Savoir être :

- Rigueur ;
- Fiabilité ;
- Sens de l'initiative ;
- Sens relationnel ;
- Capacité de raisonnement analytique.

Conditions particulières d'exercice :

- Contraintes horaires liées au calendrier de gestion

Le 10/03/2025

