Responsable du département « services aux usagers »

Cadre de l'emploi
Catégorie A, BAP E, IGR, concours externe

Emploi-type REFERENS
Chef-fe de projet ou expert-e en ingénierie des systèmes d'information

Date de prise de fonction
01 /12 /2020

Localisation du poste
DSIN, 12 rue de l'école de médecine, 75006 PARIS

Contact
drhconcours@u-paris.fr

REJOINDRE UNIVERSITE DE PARIS

Issue du rapprochement des universités Paris Descartes et Paris Diderot et intégrant l'Institut de physique du globe de Paris, Université de Paris propose pour la première fois sur le territoire parisien, une offre de formation pluridisciplinaire des plus complète et des plus ambitieuse en recherche, tout en ayant un fort rayonnement international.

Présente sur plus de 20 sites, dont 11 à Paris, 7 en Ile de France, et 3 en outre-mer, Université de Paris vous attend avec plus de 200 métiers et de vastes perspectives de parcours professionnels. En tant qu'employeur responsable, elle s'engage à favoriser la qualité de vie au travail, l'inclusion professionnelle et l'innovation individuelle et collective.

PRESENTATION DE LA DIRECTION/STRUCTURE D'ACCUEIL DU POSTE

Forte de 106 collaborateurs et composée de 3 pôles métiers et d'un pôle administratif, la Direction des Systèmes d'Information et du Numérique (DSIN) est chargée de piloter et d'accompagner la transformation numérique de l'établissement dans tous les secteurs. Garante de l'architecture, de l'urbanisation et du bon fonctionnement des SI, véritable usine numérique et prestataire de services interne à l'établissement, la DSIN recrute pour son pôle « services et usages ».

MISSIONS DU POLE

Siège de l'offre de services de la DSIN, le pôle « services et usages » a une mission d'interface et d'accompagnement des usages numériques dans l'établissement. La construction et la transformation de l'écosystème numérique, l'assistance à maitrise d'ouvrage pour la co-conception et le pilotage des applications et des services numériques innovants constituent les activités principales de ce pôle.
Chiffres clés : 56 collaborateurs, 330 applications, 25 projets de transformation en parallèle

MISSIONS ET ACTIVITES

Missions du poste

Le département « services aux usagers » est chargé de l'environnement de travail des usagers de l'établissement. Il définit, conçoit et industrialise des solutions, met en place et maintient les équipements connectés. Il accompagne et assiste les usagers dans l'utilisation quotidienne de ces équipements en garantissant l'efficacité de leurs fonctionnements.

Encadrement

Le poste est rattaché au directeur du pôle « services et usages ». Vous encadrez 5 équipes d'ingénierie et d'assistance totalisant 29 collaborateurs répartis sur plusieurs sites.

Activités principales

- piloter et animer les équipes, répartir la charge, planifier et prioriser, coordonner les activités ;
- mobiliser les équipes sur les objectifs de service ;

- définir et faire évoluer les outils et les procédures d'assistance, identifier les processus critiques ;
- garantir la qualité du support aux usagers, le niveau des services rendus et leur mise à jour ;
- veiller à l'amélioration continue : pertinence des bases de connaissances, du catalogue de services.

PROFIL RECHERCHE

Vous disposez d'une solide expérience dans la gestion de parc informatique. Rigoureux et inventif, vous appréciez les solutions innovantes. Vous êtes à l'aise au contact de différents publics, vous aimez animer et dynamiser les équipes, ce poste est fait pour vous.

Compétences et aptitudes professionnelles requises

- capacité à travailler en équipe, à négocier, appréhender les enjeux, à déléguer ;
- capacité d'adaptation, de réactivité, de gestion des priorités ;
- autonomie, sens de l'organisation et de l'anticipation, disponibilité ;
- aptitude à communiquer, former et informer ;
- bonne connaissance des systèmes, réseaux, environnements applicatifs multi-tiers ;
- méthodologie de conduite de projet, rédaction de documentation ;
- sécurité des systèmes d'information et de communication ;
- veille technologique.