

Responsable Support Utilisateurs H/F

Etablissement :	IMT Mines Alès (Ecole nationale supérieure des mines d'Alès)
Affectation principale :	Secrétariat Général – Pole informatique – Support Utilisateurs
Résidence administrative :	Alès (Département du Gard – Région Occitanie)
Type de contrat :	CDI
Date de prise de poste :	01/07/2022

1. Présentation de IMT Mines Alès et du Pôle Informatique

1.1. L'Institut Mines-Télécom

L'Institut Mines-Télécom (IMT), grand établissement au sens du code de l'éducation, est un établissement public scientifique, culturel et professionnel (EPSCP) placé sous la tutelle principale des ministres chargés de l'industrie et du numérique. Premier groupe d'écoles d'ingénieurs en France, il fédère 11 écoles d'ingénieur publiques réparties sur le territoire national, qui forment 13 500 ingénieurs et docteurs. L'IMT emploie 4500 personnes et dispose d'un budget annuel de 400M€ dont 40% de ressources propres.

1.2. IMT Mines Alès

IMT Mines Alès est une grande école de prestige qui se classe parmi les meilleures écoles d'ingénieurs sur le plan national et mondial. Notre école, créée en 1875, est implantée à Alès, ville à taille humaine, capitale des Cévennes où la qualité de vie est fortement appréciée par ses habitants. Ville du département du Gard (30), à 30 km au nord de Nîmes, Alès se situe au pied du Parc national des Cévennes, dont elle est – de loin – la ville la plus importante, avec ses 42 452 habitants et son agglomération de 133 546 habitants (29e Agglo de France, 5e d'Occitanie). [S'installer dans la capitale des Cévennes - Ales.fr](https://www.imt-mines-ales.fr)

IMT Mines Alès compte à ce jour 1400 élèves (dont 250 étrangers) et 400 personnels. Elle possède deux campus à Alès et est également implantée à Montpellier et Pau. Ses élèves sont des ingénieurs généralistes, des ingénieurs de spécialité (par apprentissage), des doctorants et des élèves de masters ou mastères spécialisés. L'école dispose de 3 centres de recherche de haut niveau scientifique et technologique, qui œuvrent dans les domaines des matériaux et du génie civil (C2MA), de l'environnement et des risques (CREER), de l'intelligence artificielle et du génie industriel et numérique (CERIS).

1.3. Direction des systèmes d'information

La raison d'être de la DSI est de mettre à disposition et garantir à tous les processus des services informatiques performantes, fiables, et sécurisés dans une démarche écoresponsable.

Les principales missions de la DSI sont :

- Piloter les systèmes d'information d'IMT Mines Alès
- Fournir un système d'information cohérent aux processus métiers
- Gérer les infrastructures Techniques
- Gérer la sécurité des systèmes d'information

- Fournir des outils et services numériques
- Assister et développer les usages
- Définir et gérer le budget informatique

2. Description de l'emploi

Au contact des enseignants, étudiants et chercheurs, le poste proposé prend tout son relief dans la diversité des relations et besoins des utilisateurs, dont font partie nos chercheurs et étudiants en informatique.

La DSI de l'IMT Alès est en pleine transformation et renouveau vers une organisation basée sur les processus, les services et les engagements à délivrer des solutions informatiques de qualité, auprès de nos utilisateurs.

Sur un domaine technique couvrant un ensemble défini de Services d'infrastructures Techniques (Poste de Travail, service Desk) et de Solutions applicatives et d'infrastructures (Collaboration, Applications RH, Active Directory, Gestion des identités ...) de l'école IMT Mines Alès, le/la titulaire est responsable de :

- La Qualité de service délivrée par le Support Utilisateurs.
- Manager l'ensemble des cinq techniciens du Support Utilisateurs.
- Manager l'ensemble des prestataires et experts externes.
- Produire chaque année les informations de budget optimisé de marche courante du domaine technique.
- Définir les nouveaux Services du domaine technique et des indicateurs associés.
- S'assurer que ces nouveaux services soient présents dans le catalogue de Services et communiqués aux utilisateurs.
- Suivre la performance globale, la disponibilité globale et l'amélioration continue de ces Services et Solutions.
- S'assurer que les niveaux de services délivrés soient conformes avec les engagements décrits dans le catalogue de service et PCA de l'école.
- S'assurer du respect de l'application de l'ensemble des processus du périmètre.
- Reporter et partager la performance du domaine technique.
- Piloter la performance globale des fournisseurs du domaine technique.
- Participe à la définition des orientations techniques à long terme.
- S'assure de la bonne application des éléments de sécurité informatique en support du responsable Sécurité informatique de l'école.
- Est ressource sur son périmètre pour aider et accompagner les projets de l'école.

3. Profil et Candidature

3.1. *Compétences liées au poste*

Connaissances souhaitées :

- Intégration de composants et de progiciel
- Connaissance des outils et méthodes de gestion des projets ;
- Maîtrise de la planification et du respect des délais ;
- Connaissance des outils et méthodes de la démarche qualité ;
- Certification ITIL V3 Fondations;
- Stratégie et processus Métiers ;
- Gestion du changement et des risques ;
- Notions d'Anglais ;
- Apporter son expertise et contribuer activement au maintien en condition opérationnelle ;
- Mettre en place des processus d'intégration, d'industrialisation et d'automatisation dans son périmètre ;
- Rédiger des documentations et des tutoriels pour les utilisateurs ;

Connaissances techniques souhaitées :

- Systèmes : Windows10/11, Windows Server, IOS, Android,
- Outils de production : Fog, Jamf, Glpi...
- Technologies de stockage (SAN, NAS, iSCSI, NFS, CIFS, Cloud...)
- Virtualisation : Poste de Travail, serveur d'infrastructure.
- Sécurité des systèmes et postes de travail.

3.2. *Profil recherché*

Le/la titulaire devra disposer :

D'une solide formation de base en informatique (systèmes, réseaux, bases de données, sécurité ...)
D'un goût prononcé pour les nouvelles technologies,
D'une capacité à gérer une équipe,
D'autonomie, de réactivité,
De rigueur et d'organisation dans le reporting et l'animation des réunions,
D'un bon niveau relationnel, adapté à ses interlocuteurs et aux situations,
D'un sens de l'écoute et d'une force de persuasion.

Ce poste conviendrait à une personne dynamique, impliquée et force de proposition. Le/la titulaire fera preuve d'autonomie, d'esprit d'initiative, de rigueur et de curiosité. Il/elle possèdera une réelle motivation pour les activités de service et de support, un excellent relationnel avec les utilisateurs et aura de réelles capacités pour le travail en équipe. Il/elle sera l'interlocuteur privilégié des utilisateurs de l'école et participera à l'ensemble des sujets structurant liés à la standardisation, simplification, et industrialisation des solutions informatiques du domaine technique.

Niveau d'étude recherché :

- Diplôme Bac + 2 ou équivalent avec expérience professionnelle ≥ 4 ans
- Diplôme Bac ou équivalent avec expérience professionnelle ≥ 8 ans

3.3. Conditions administratives de candidature

Le poste proposé par l'IMT Mines Alès est un contrat à durée indéterminée, à temps plein, contrat de droit public relevant des dispositions du cadre de gestion de l'Institut Mines-Télécom, métier J1, technicien informatique et réseaux, catégorie III.

Salaire : à définir selon le profil.

3.4. Modalités

Sur la base d'un CV et d'une lettre de motivations à adresser exclusivement à :

<https://institutminestelecom.recruitee.com/o/responsable-support-utilisateurs-hf>

3.5. Déroulé du recrutement

- **Date limite de clôture des candidatures** : 26/05/2022
- **Date prévisionnelle du jury** : mi-juin
- **Date de prise de fonction souhaitée** : 01/07/2022

3.6. Personnes à contacter

- ▶ Sur le contenu du poste :

Alain Rigault, Directeur des Systèmes d'information

Courriel : alain.rigault@mines-ales.fr ; +33 (0)4 66 78 51 28

- ▶ Sur les aspects administratifs :

Géraldine BRUNEL, responsable du service de gestion des ressources humaines

Courriel : geraldine.brunel@mines-ales.fr ; +33 (0)4 66 78 50 66