

Fiche de poste

Responsable Centre de Service Utilisateurs H/F

Date limite de candidature : 30/11/2024	Prise de fonction : Dès que possible
<input checked="" type="checkbox"/> Titulaire	Catégorie : B
<input checked="" type="checkbox"/> Contractuel <input type="checkbox"/> CDD <input checked="" type="checkbox"/> CDI	Quotité : 100%
Affectation : Direction des Systèmes d'Information	Rattachement : DSI
Niveau requis : Bac+3	Rémunération : selon expérience

Descriptif de l'employeur :

Quatre écoles d'ingénieurs, 17 parcours de masters dont 7 dispensés entièrement en anglais, un doctorat, sept laboratoires de recherche : depuis plus de 160 ans, Centrale Lille forme des ingénieurs et des chercheurs de haut niveau.

Développer les compétences et accompagner l'émergence des talents de chacun de ses élèves, de ses étudiants et de ses personnels est l'ambition de Centrale Lille.

L'établissement forme d'abord des ingénieurs grâce à ses quatre écoles internes : l'Ecole Centrale de Lille pour la formation généraliste, l'ENSCL pour la formation des ingénieurs chimistes, l'ITEEM pour la formation des ingénieurs-managers-entrepreneurs et l'IG2I, pour la formation des ingénieurs pour les systèmes intelligents et interconnectés.

Ces quatre écoles sont conçues pour permettre aux élèves de se construire un avenir professionnel conforme à leurs ambitions. Centrale Lille a pour vocation de répondre aux besoins des entreprises en formant de futurs ingénieurs capables d'évoluer dans des environnements très variés et de contribuer à leur développement économique. Centrale Lille joue un rôle important dans l'innovation et la recherche. Il propose des masters recherche et un doctorat. Ses sept laboratoires de recherche portent des projets innovants, enrichissant chaque jour un peu plus la connaissance scientifique et participant à l'innovation au sein des entreprises.

Ses formations variées et exigeantes, son ambition et son implication forte dans l'innovation et la recherche font de Centrale Lille un acteur majeur de l'enseignement supérieur et de la recherche.

Missions Générales :

Placé(e) sous l'autorité du Directeur des Systèmes d'Information, vous êtes garant de la qualité de service auprès des utilisateurs. Vous pilotez l'activité de support informatique et managez une équipe de techniciens support.

Vous assurez la continuité de service et organisez les backups entre techniciens.

Enfin, vous intervenez en escalade sur les tickets les plus complexes et mettez en place des indicateurs de qualité de service.

Missions principales :

- Manager une équipe :
 - Organiser l'activité de l'équipe
 - Identifier et communiquer les priorités auprès de l'équipe
 - Réaliser le capacity planning de son équipe
 - Identifier les besoins de formation de l'équipe
 - Participer à l'effort d'amélioration continue conjointement avec les autres managers de la DSI

- Piloter l'activité du Centre de Service :
 - Gérer les tickets complexes et/ou critiques
 - Intervenir en point d'escalade auprès des utilisateurs
 - Veiller à l'efficacité de son service (âge des tickets, répartition des tickets entre techniciens, ...), déterminer les indicateurs de qualité et piloter la qualité de service
 - Identifier les actions nécessaires de formation et d'accompagnement des utilisateurs
 - Rédiger des comptes rendus d'intervention
 - Organiser et animer les cellules de crise sur son domaine
 - Organiser les enquêtes de satisfaction
 - Communiquer sur l'activité de la DSI
 - Documenter le catalogue de services et les engagements associés, identifier les services additionnels pris en charge par le centre de service

- Organiser la connaissance nécessaire pour assurer le support informatique :
 - Valider (en qualité et en quantité) la documentation de capitalisation réalisée par les techniciens support
 - Documenter les processus de fonctionnement de l'équipe

Connaissances :

- Savoir rédiger un catalogue de service
- Savoir communiquer auprès des utilisateurs (communication écrite ou orale) de manière synthétique et compréhensible par tous les utilisateurs

Compétences opérationnelles :

- Maîtriser ITIL V4 Foundation (facultatif)
- Niveau d'anglais technique (connaissance générale)
- Préparer et animer une réunion
- Rédiger des procédures
- Expertise du fonctionnement d'un système d'information
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Maîtrise de l'outil GLPI

Compétences comportementales :

- Ecoute, pédagogue
- Capacité de communication et de conviction
- Sens du service
- Curiosité
- Résistance au stress

Contraintes liées au poste :

Des déplacements ponctuels sur les sites des 4 écoles

Informations complémentaires :

Le poste est proposé aux fonctionnaires et aux agents non titulaires en CDI.

Niveau requis : Bac+3

Vous justifiez d'au moins 5 années d'expérience sur un poste similaire.

Rémunération :

- Fonctionnaire : selon grille indiciaire + IFSE selon corps et grade
- Contractuel : salaire mensuel selon profil

Avantages :

- Horaires flexibles
- Choix entre 2 cycles horaires de travail (37h30 et 50 jours de repos ou 38h15 et 54 jours de repos)
- Prise en charge du transport quotidien à hauteur de 75%
- Télétravail
- CET

Lieu du poste : En présentiel (Villeneuve d'Ascq)

Date limite de candidature : 30/11/2024

Date de début prévue : Dès que possible

Procédure de sélection :

Pour candidater, merci d'envoyer votre CV et votre lettre de motivation à l'attention de la Directrice des Ressources Humaines à l'adresse mail suivante : pole.rh@centralelille.fr