



## Responsable support utilisateurs (H/F)

**Organisme recruteur :**

Université Fédérale Toulouse Midi-Pyrénées  
41 Allées Jules Guesde CS 61321 –  
31013 TOULOUSE CEDEX 6  
<http://www.univ-toulouse.fr>

**Date de disponibilité :** Dès que possible

**Catégorie :** A

**Domaine Fonctionnel :** Enseignement Supérieur et Recherche

**Service :** Service numérique **Centre de coût :**

**Intitulé du poste :** Responsable support utilisateurs (H/F)

**Contexte**

Le poste à pourvoir est rattaché au Service Numérique l'Université Fédérale de Toulouse Midi-Pyrénées (SNUT). Ce service est organisé en deux pôles : « *Infrastructures et Support* » et « *Système d'Information* » et il assure deux grands types de missions :

- La mise en œuvre et l'exploitation de services numériques mutualisés au bénéfice de l'ensemble des établissements de l'enseignement supérieur du site, dans le cadre de l'Université Numérique en Région et l'accompagnement des nouveaux projets fédéraux définis dans le Schéma Directeur du Numérique de site,
- La gestion des ressources informatiques spécifiques au fonctionnement des services et des départements de la Communauté d'Universités et d'Etablissements (COMUE) Université Fédérale de Toulouse Midi-Pyrénées.

Le SNUT opère aujourd'hui, en autonomie ou en collaboration avec les équipes des établissements toulousains, 70 applications et services numériques. Il adresse ainsi la quasi-totalité de la communauté de l'enseignement supérieur (plus de 100 000 utilisateurs, personnels et étudiants). Il est également impliqué sur un portefeuille très évolutif de projets (40 projets sont actifs actuellement), dans les domaines des services d'infrastructures ou des applicatifs.

**Description du poste**

Sous la responsabilité du Directeur du service numérique, et en relation directe avec les équipes Systèmes et Réseaux et Systèmes d'Information, la personne recrutée sera responsable du support technique aux utilisateurs COMUE et également responsable de l'activité de gestion de parc.

Ses missions se déclinent sur les 3 axes décrits ci-dessous

### **Support utilisateur interne**

La personne recrutée est en charge du support informatique auprès des utilisateurs internes de la COMUE. A ce titre elle est responsable, dans le cadre des processus définis, de la mobilisation des moyens du SNUT pour répondre aux sollicitations des utilisateurs (incidents demandes et questions) et du suivi du traitement de ces sollicitations. Sur son périmètre d'action, elle sera garante de la qualité du service rendu par le SNUT et porteuse des axes de progrès dans une logique d'amélioration continue.

#### L'activité coïncide à :

- Suivre, au travers de l'outil de ticketing, les sollicitations
- Assurer le suivi rapproché des urgences (pannes techniques générales, activités critiques de l'établissement, besoins VIP, ...), organiser la communication et la mobilisation des bonnes compétences.
- Organiser et contribuer à la formation des utilisateurs de l'UFTMIP sur les outils et usages numériques.
- Gérer les indicateurs et produire les tableaux de bord de l'activité de support, anticiper les problèmes relatifs à cette activité et suggérer les pistes d'amélioration.

### **Gestion de parc**

La personne recrutée est en charge de la mise en œuvre, de l'exploitation et de l'assistance du parc informatique qui couvre les PC et licences associés, la téléphonie (fixe et mobile) et la visioconférence.

#### L'activité consiste à :

- Manager l'équipe des gestionnaires de parc (3 agents) et assurer sa coordination opérationnelle au quotidien
- Piloter les processus de gestion du parc (budget, achats, renouvellement du parc, affectations.)
- Piloter l'exploitation et le support pour des services numériques opérés par le SNUT (visioconférence, téléphonie fixe et mobile, filer, impressions, sauvegarde).
- Animer et coordonner la politique technique de gestion de parc en relation avec l'équipe infrastructure (normes techniques et sécurité, documentation associée)

### **Pilotage d'actions ponctuelles**

- Piloter et contribuer à des demande d'assistance sur événements critiques (vote, séminaire, ...) impliquant des moyens informatiques
- Coordonner des opération transverses telles que l'intégration de nouveaux services
- Assurer la gestion de projets relatifs au poste de travail à la téléphonie ou à la visioconférence

### **Profil recherché**

Niveau d'étude : Bac +3

Expérience : Le candidat dispose d'expériences solides et confirmées dans la gestion de parc et le support informatique. Une expérience passée dans la gestion d'une équipe de Helpdesk/Support informatique est un plus.

### Compétences

- Le candidat maîtrise les concepts et l'architecture technique du poste de travail Windows et de sa mise en réseau. Il est capable de détecter, diagnostiquer et résoudre les problèmes système et réseau.
- Compétences techniques demandées :
  - PC sous Windows et environnements bureautiques
  - Messagerie et environnement collaboratifs

- Principes de sécurité
- Maîtrise des outils de visioconférence (Zoom, Teams, Salles physiques)
- Compétences techniques appréciées :
  - Active Directory
  - Microsoft Office 365
  - Connaissance des environnements Linux

### Savoir-être

Le candidat dispose d'un bon relationnel et d'un sens aigu du service.

Il est capable d'être réactif face aux problèmes rencontrés par les utilisateurs et est force de proposition pour les résoudre.

Il est rigoureux et capable d'appliquer et de faire appliquer les procédures en vigueur.

Il est capable de rendre compte.

### **Description de l'employeur :**

Pour rendre le paysage de l'enseignement supérieur et de la recherche français plus lisible à l'international, pour qu'il soit à même de porter une offre de formation et des activités de recherche de qualité toujours plus grande, la loi du 22 juillet 2013 pour l'enseignement supérieur et la recherche a conduit à structurer une carte universitaire et scientifique nouvelle autour d'un nombre limité de regroupements.

L'Université fédérale Toulouse Midi-Pyrénées est l'un de ces regroupements et rassemble les principaux établissements d'enseignement supérieur et de recherche du site universitaire de l'académie de Toulouse : 4 universités, 1 Institut National Universitaire, 18 écoles d'ingénieurs et écoles spécialisées, 1 centre hospitalier universitaire, 7 organismes de recherche, implantés dans 11 villes sur 8 départements.

L'ambition de l'Université fédérale est d'œuvrer au rayonnement du site universitaire dans son ensemble afin d'inscrire celui-ci au meilleur niveau international aux plans académique et scientifique et en favorisant les conditions d'accueil et de vie de leurs usagers, qu'ils soient étudiants, chercheurs français et étrangers ou personnels.

Aux côtés de ses membres et associés, l'Université Fédérale focalise ses compétences autour de missions transversales couvrant tous les domaines de la vie universitaire : formation, relations internationales, recherche et doctorat, valorisation, vie étudiante, coopération documentaire, diffusion de la culture des sciences et des techniques, informatique et immobilier (Toulouse Campus).

### **Conditions particulières d'exercice :**

- Type de contrat et durée : poste ouvert aux agents contractuels : CDD d'une durée de 3 ans et aux agents titulaires : mutation, détachement ou mise à disposition
- Quotité de travail : 100 %
- Rémunération : selon grille des salaires de la fonction publique
- Contraintes particulières : Télétravail possible. La personne recrutée sera susceptible d'intervenir sur 6 sites toulousains.

### **Personne à contacter pour toute question:**

Séverine Daignan - Service des Ressources Humaines - Tél. : 05 61 00 91 01

### **Candidatures :**

Les candidatures accompagnées d'une lettre de motivation et d'un CV doivent parvenir (par la voie hiérarchique dans le cas d'une mise à disposition) dans un délai de 4 semaines à compter de la publication du présent avis et au plus tard le **26/02/2022**

à :

Monsieur le président de l'Université Fédérale Toulouse Midi-Pyrénées, par mail à l'adresse suivante : [candidature@univ-toulouse.fr](mailto:candidature@univ-toulouse.fr)