

**SESSION 2024****CORPS** : Ingénieur d'étude**CATEGORIE** : A**NATURE DU CONCOURS** : accès par la voie du détachement à un corps ou cadre d'emplois de niveau supérieur ou de catégorie supérieure institués en faveur des fonctionnaires bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés.**EMPLOI TYPE (BAP E)** : Responsable assistance support**NOMBRE DE POSTES OFFERTS** : 1**ETABLISSEMENT** Université de Lille**LOCALISATION DU POSTE** : Sur l'un des sites de l'Université de Lille**MISSION :**

Encadrer le déploiement et l'assistance aux utilisateurs des systèmes d'information et de communication

**ACTIVITES 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

**COMPETENCES 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

**Compétences opérationnelles**

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

## **Compétences comportementales**

Sens de l'initiative  
Sens relationnel  
Capacité de raisonnement analytique

**Lieu d'exercice** : Sur l'un des sites de l'Université

### **CONDITIONS REGLEMENTAIRES :**

- **Être fonctionnaire ou agent de l'État**, des collectivités territoriales, des établissements publics qui en dépendent ou de la fonction publique hospitalière, ou être militaire, ou être en fonction dans une organisation internationale intergouvernementale.
- Conditions d'ancienneté : **justifier d'une durée de service public équivalente à celle demandée pour se présenter au concours interne du corps dans lequel le détachement et l'intégration vont s'opérer**. Si le statut particulier ne prévoit rien sur ce point, la durée exigée est de 10 ans de services publics (dans un corps, un cadre d'emplois ou un emploi de service public) au 1er janvier de l'année concernée.

Personne(s) à contacter pour tout complément d'information sur le poste  
Nom et prénom : Nadia BENYAHIA  
Fonction : Directrice du développement et de la gestion prévisionnelle des compétences  
Mail : nadia.benyahia@univ-lille.fr

ETABLISSEMENT AFFECTATAIRE  
Université de Lille  
Responsable concours ITRF : EMILIE VERMEULEN  
Tel : 03.62.26.95.53 / 06.40.79.79.67 ou emilie.vermeulen@univ-lille.fr