

## RESPONSABLE ASSISTANCE SUPPORT

**Corps** : Ingénieur d'Etudes

**Nature du recrutement** : Concours interne

**Branche d'activité professionnelle (BAP)** : E

**Famille professionnelle** : Ingénierie des systèmes d'information

**Emploi type** : Responsable assistance support

**Localisation du poste** : **Institut National des Sciences Appliquées Toulouse**

Centre des Services Numériques (CSN)  
135, avenue de Ranguueil  
31077 Toulouse cedex 4

Définition et principales caractéristiques de l'emploi type sur internet : [REFERENS E2A42](#)

### Environnement et contexte de travail :

L'Institut National des Sciences Appliquées de Toulouse (INSA) est une grande école d'ingénieurs dont le recrutement principal s'effectue après le bac. Elle forme des ingénieurs scientifiques (environ 600 par an) sur plusieurs spécialités en intégrant une part importante faite aux pédagogies innovantes.

L'INSA est engagée dans une transformation de son modèle d'apprentissage à travers plusieurs projets d'établissements (INSA 2025 et prospective INSA 2040) et suivant plusieurs axes dont les problématiques sociétales (en particulier le développement durable) et l'apport du numérique dans les pratiques pédagogiques. L'INSA s'appuie pour cela sur de nombreux partenaires, sur le site Toulousain avec la participation à l'Université Fédérale de Toulouse Midi-Pyrénées, mais aussi les autres écoles de Groupe INSA et le consortium ECIU (Université Européenne). Plusieurs projets numériques communs sont en cours avec ces partenaires dotés de financements associés.

L'INSA possède plusieurs laboratoires de recherche sur son site, dont deux sont situés en ZRR (Zone à Régime Restrictif)

Dans ce contexte, le Centre des Services Numériques (CSN) a pour mission la mise en œuvre la plus efficace possible du Système d'Information (SI). Il est structuré en trois pôles : Applications et Urbanisation, Infrastructures et Sécurité, Support Utilisateurs et Gestion de Parcs. Au total, ce sont 26 personnes qui mettent en œuvre la politique du numérique de l'établissement.

La personne recrutée sera responsable du Pôle Support Utilisateurs et Gestion de Parcs qui a pour mission :

- le traitement des interventions d'assistance (niveau 0, 1 et parfois 2) à distance ou en présentiel ;
- le conseil et l'assistance matérielle aux utilisateurs ;
- la gestion, mise à jour et planification de l'évolution du parc des postes de travail, de gestion et d'enseignement ;
- l'installation et la mise à niveau matériel des postes clients, des systèmes exploitation et des logiciels ;
- le conseil sur les choix matériels et logiciels, en respectant les orientations techniques prédéfinies et la cohérence du système d'information du domaine ;
- la gestion des achats (commandes, marchés publics), la négociation avec les fournisseurs et le suivi des livraisons ;
- la configuration et l'exploitation des équipements réseau (commutateurs et bornes Wifi) ;
- la softphonie
- le suivi de la veille technologique.

Le parc informatique de l'INSA comporte environ 300 serveurs (2/3 virtualisés sous vmware), 2200 postes de travail, en environnement hétérogène (Windows, Unix et MacOS) interconnectés via un réseau de type Ethernet TCP/IP (4500 points connectés) pour 4000 utilisateurs et une vingtaine de bâtiments.

### **Activités principales :**

La personne recrutée sera responsable du Pôle Support Utilisateurs et Gestion de Parcs et aura deux missions principales. Premièrement, elle sera le responsable de l'équipe de 8 personnes en charge de l'assistance aux utilisateurs et de la gestion de parc. Elle devra coordonner l'activité et gérer les plannings afin de garantir la satisfaction utilisateurs tout en tenant compte de l'activité des autres pôles du Centre des Services Numériques. Elle devra également mettre en place des indicateurs de suivi et de reporting de l'activité dans le respect le plus complet du facteur humain.

Deuxièmement, elle devra être force de proposition et de conseil afin d'optimiser le service rendu, d'aider à identifier et analyser des incidents/dysfonctionnements, proposer des solutions, mutualiser les bonnes pratiques. Elle devra participer aux projets de service en vue d'améliorer la maîtrise du SI.

Elle devra également mettre en œuvre politique d'achat numérique de l'établissement et pourra en fonction de la charge participer directement à l'activité de support si nécessaire. La personne sera intégrée au Comité de Direction du CSN en tant que responsable de l'équipe.

### **Profil :**

Le candidat devra posséder une expérience avérée de coordination d'équipe support, si possible dans un environnement similaire. Des compétences en management d'équipe sont attendues pour occuper ce poste.

### **Intérêts du poste :**

Environnement technique très diversifié, maîtrise complète des infrastructures, maîtrise des choix technologiques sur les projets d'évolution interne, travail en mode projet avec des équipes dynamiques. Environnement de travail favorable : établissement et service à taille humaine, possibilité de télétravail.

### **Connaissances et compétences techniques :**

- Connaissance approfondie de l'architecture matérielle d'un poste de travail
- Connaissance approfondie des systèmes d'exploitation, en particulier l'environnement Windows
- Maîtrise des langages de Scripting, en particulier Python
- Maîtrise des annuaires (Active Directory)
- Maîtrise de l'environnement de déploiement WAPT (création de paquets, déploiement, actions correctives, etc.)
- Maîtrise de l'outil d'Helpdesk : GLPI
- Maîtrise des configurations usuelles, systèmes et outils bureautiques
- Connaissances des marchés informatiques de l'ESR
- Notions de base sur les réseaux informatiques

### **Compétences autres :**

- Disposer d'excellentes capacités relationnelles et d'adaptation.
- Savoir coordonner et motiver une équipe.
- Savoir gérer les situations d'urgence et hiérarchiser les priorités.
- Rigueur et organisation
- Savoir jouer un rôle de conseil et d'aide à la décision.
- Aptitude à travailler en équipe

