



Offre n°2024-07137

Responsable du service Centres de Services H / F

Type de contrat : Mobilité ou CDD

Contrat renouvelable : Oui

Niveau de diplôme exigé : Bac + 5 ou équivalent

Fonction : Personnel des fonctions support (IT)

Corps d'accueil : Ingénieur de Recherche (IR)

Niveau d'expérience souhaité : Plus de 12 ans

A propos du centre ou de la direction fonctionnelle

La Direction des systèmes d'information (DSI) coordonne la mise en œuvre de la politique informatique d'Inria. Elle fait partie du siège de l'Institut et est implantée sur tous les sites Inria du territoire national.

Elle est composée de huit services :

- deux services de conception :
 - le Service applications (DSI-SA) ;
 - le Service de conception d'infrastructure (DSI-SCI).
- le Centre de services (DSI-CDS) ;
- le Service des équipements informatiques et du budget (DSI-SEIB) ;
- le Centre d'opérations de sécurité (DSI-SOC) ;
- le Service de production (DSI-SP) ;
- le Service des référents SI (DSI-SRSI) ;
- le Service d'urbanisation et appui aux projets (DSI-SUAP).

Elle est en charge de la conception et du développement du Système d'Information, de l'offre globale des services numériques ainsi que de la mise en œuvre de la sécurité informatique ; de l'administration et du maintien en condition opérationnelle des différents services numériques communs à Inria ; du maintien du catalogue de services numériques ; de l'achat et de la maintenance des équipements, logiciels et prestations informatiques de l'ensemble de l'Institut.

Contexte et atouts du poste

Le service Centres de Services (DSI-CDS) est composé d'une trentaine d'agents répartis géographiquement sur les sites Inria.

Il est chargé de coordonner l'activité de support du SI de premier contact :

- Il gère l'ensemble des incidents et requêtes standards.
- Il veille à la mise à disposition de la documentation pour les utilisateurs ainsi que de l'accompagnement de ceux-ci à la bonne prise en main et utilisation des outils.
- Il est responsable de la gestion (déploiement, maintenance) des postes de travail et travaille étroitement avec le service Equipements Informatiques et Budget de la DSI, ainsi que les inventaristes des sites, pour suivre le cycle de vie des postes de travail (achat, livraison, installation, support, retour puis installation pour un nouvel utilisateur, jusqu'à la sortie d'inventaire).
- Il construit, appuyé par le service Production et le service Conception d'Infrastructures, l'offre « postes de travail » sur les trois systèmes d'exploitation Linux, MacOS et Windows.

Mission confiée

Nous cherchons le/la responsable du centre de services de la DSI d'Inria, qui est réparti sur l'ensemble des sites. Manager expérimenté(e), il/elle accompagne les agents du service dans l'accueil des utilisateurs, le support de premier contact, en proximité et à distance, l'analyse des incidents et le suivi de leur résolution, ainsi que dans la gestion et l'évolution des postes de travail.

Principales activités

- animation du service et management des agents, en charge de leur évolution professionnelle, des conditions et des méthodes de travail, et de la performance globale du service ;

- définition et optimisation des procédures pour mettre en place les processus d'assistance ;
- aide à l'identification et à l'analyse des incidents/dysfonctionnements, tout en proposant les évolutions applicatives associées (fonctionnelles ou techniques) ;
- mutualisation des bonnes pratiques en matière d'utilisation du système d'information ;
- reporting au sein de l'équipe de direction (réunissant les responsables de services, le directeur et son adjoint), pour information, discussion et arbitrage, le cas échéant, notamment sur la remontée de problèmes ;
- travail conjoint avec les autres responsables de la DSI pour mener des projets communs ;
- assurer la fourniture des postes de travail, en collaboration avec le service Équipements Informatiques et Budget pour le suivi de parc, et les services de Conception d'Infrastructures et Production pour les logiciels nécessaires à cette fourniture ;
- anticiper les changements et leurs impacts métiers sur le SI et en assure la promotion par des actions de conseil et de communication ;
- analyser la qualité des services rendus aux utilisateurs ; met en place des indicateurs de suivi d'activité ;
- veiller à l'alimentation et à la bonne utilisation des bases de connaissances ;
- met en place des actions de formation spécifiques à destination des utilisateurs.

Compétences

Pour réussir dans ce poste, il est indispensable :

- de posséder d'une solide expérience en tant que responsable d'un service distribué géographiquement dans le domaine du support informatique aux utilisateurs, à distance et en proximité ;
- d'avoir une expérience forte autour de l'assistance aux utilisateurs ;
- d'avoir les capacités d'analyse des incidents informatiques tout comme la résolution de problèmes complexes en équipe ;
- de savoir prévenir et gérer des conflits ;
- d'avoir une bonne gestion du stress, être pédagogue et savoir prendre du recul ;
- d'avoir un esprit d'initiative et la capacité à accompagner des changements ;
- d'être force de proposition, simple et pragmatique.

Une connaissance de l'environnement technique des systèmes d'information est indispensable.

Avantages

- Restauration subventionnée
- Transports publics remboursés partiellement
- Congés: 7 semaines de congés annuels + 10 jours de RTT (base temps plein) + possibilité d'autorisations d'absence exceptionnelle (ex : enfants malades, déménagement)
- Possibilité de télétravail et aménagement du temps de travail
- Équipements professionnels à disposition (visioconférence, prêts de matériels informatiques, etc.)
- Prestations sociales, culturelles et sportives (Association de gestion des œuvres sociales d'Inria)
- Accès à la formation professionnelle

Rémunération

Poste ouvert aux **agents titulaires de la fonction publique par le détachement** et aux **agents contractuels**.

La rémunération est calculée sur la base des règles statutaires.

Informations générales

- **Ville** : Ouvert à tous les centres selon les capacités d'accueil
- **Centre Inria** : [Siège](#)
- **Date de prise de fonction souhaitée** : 2024-04-01
- **Durée de contrat** : 3 ans
- **Date limite pour postuler** : 2024-03-31

Contacts

- **Équipe Inria** : DSI-CDS (DSI)
- **Recruteur** :
San Michel / michel.san@inria.fr

A propos d'Inria

Inria est l'institut national de recherche dédié aux sciences et technologies du numérique. Il emploie 2600 personnes. Ses 215 équipes-projets agiles, en général communes avec des partenaires académiques, impliquent plus de 3900 scientifiques pour relever les défis du numérique, souvent à l'interface d'autres disciplines. L'institut fait appel à de nombreux talents dans plus d'une quarantaine de métiers différents. 900 personnels d'appui à la recherche et à l'innovation contribuent à faire émerger et grandir des projets scientifiques ou entrepreneuriaux qui impactent le monde. Inria travaille avec de nombreuses entreprises et a accompagné la création de plus de 200 start-up. L'institut s'efforce ainsi de

répondre aux enjeux de la transformation numérique de la science, de la société et de l'économie.

Attention: Les candidatures doivent être déposées en ligne sur le site Inria. Le traitement des candidatures adressées par d'autres canaux n'est pas garanti.

Consignes pour postuler

Sécurité défense :

Ce poste est susceptible d'être affecté dans une zone à régime restrictif (ZRR), telle que définie dans le décret n°2011-1425 relatif à la protection du potentiel scientifique et technique de la nation (PPST). L'autorisation d'accès à une zone est délivrée par le chef d'établissement, après avis ministériel favorable, tel que défini dans l'arrêté du 03 juillet 2012, relatif à la PPST. Un avis ministériel défavorable pour un poste affecté dans une ZRR aurait pour conséquence l'annulation du recrutement.

Politique de recrutement :

Dans le cadre de sa politique diversité, tous les postes Inria sont accessibles aux personnes en situation de handicap.