

Assistant ou Assistante centre de service

Description de l'employeur

Université Côte d'Azur est un grand Établissement Public à Caractère Scientifique Culturel et Professionnel dont les missions fondamentales sont la Formation des étudiantes et des étudiants et des professionnelles et professionnels, une Recherche d'excellence et une Innovation au service de tous et toutes. Depuis le 1er janvier 2020, cet établissement public expérimental vise à développer le modèle du 21^{ème} siècle pour les universités françaises, basé sur de nouvelles interactions entre les disciplines (pluridisciplinarité et transdisciplinarité), avec une volonté de dynamique collective articulant Formation-Recherche-Innovation, ainsi que de solides partenariats locaux, nationaux et internationaux avec les secteurs public et privé.

Lauréate depuis 2016 de l'Initiative d'Excellence (IDEX) avec «UCA Jedi», du projet 3IA (institut interdisciplinaire pour l'intelligence artificielle) en 2019, d'un projet d'écoles universitaires de recherche (EUR), Université Côte d'Azur est engagée dans une trajectoire de transformation et d'excellence, qui vise à lui donner le rang d'une grande université intensive en recherche à la fois ancrée dans son territoire et tournée vers l'international. Université Côte d'Azur emploie directement plus de 3 000 personnels et accueille chaque année une population de plus de 30 000 étudiantes et étudiants.

Université Côte d'Azur se compose de différents sites situés principalement à Nice, Sophia Antipolis et Cannes mais largement répartis entre la Seyne-sur-Mer et Menton. Elle bénéficie ainsi d'une situation géographique privilégiée entre mer et montagne offrant un cadre de vie agréable pour ses personnels, étudiantes et étudiants. Sa localisation au cœur de l'Europe associée à la facilité d'accès de l'Aéroport International Nice Côte d'Azur lui permet d'être une porte ouverte sur le monde académique et scientifique.

En savoir plus sur « [Travailler à Université Côte d'Azur](#) »

La Direction des Systèmes d'Information est chargée de l'ingénierie, du développement, de l'exploitation, de l'accompagnement des systèmes d'information, des outils et services

numériques de l'université. Dotée de 40 agents, la DSI dispose d'un pôle assistance de proximité dont l'effectif est réparti sur 5 sites de l'Université (Valrose, Carlone, Trotabas, St Jean et Plaine du Var). Ce pôle a en charge l'assistance de proximité auprès de l'ensemble des usagers du périmètre couvert. Les agents sont ainsi en liaison directe avec les bénéficiaires des équipements informatiques, des applications de gestion et des services numériques. Le Pôle est garant du bon fonctionnement des postes de travail, il veille à informer et accompagner les usagers et font remonter les renouvellements d'équipements, les difficultés d'utilisation, les besoins de formations ou d'amélioration des documentations ou guides utilisateurs.

Descriptif de l'emploi

- Participation à l'exploitation du guichet unique.
- Assistance aux usagers.
- Participer à l'élaboration du catalogue de services de la DSI et assister les collègues de la DSI fournisseurs de services dans une approche qualité.
- Correspondant technique logiciel.
- Animation de la relation interservices informatique

Activités principales

- Participer à l'ensemble des missions du centre de services.
- Veiller au respect des engagements de qualité et de disponibilité des services inscrits au catalogue.
- Participer à la gestion des outils informatiques du service : HelpDesk, base de connaissances, site web d'informations.
- Participer à la rédaction des fiches du catalogue de services.
- Participer à la communication sur les changements de services, de niveaux de services, de configurations auprès des utilisateurs, si besoin avec le service Communication de l'Université.
- Participer à la qualification de la documentation.
- Définir les métriques cibles pour le succès du centre de services.
- Participer à l'élaboration et à l'analyse des enquêtes de satisfaction client relatives au catalogue de services de la DSI.
- Veiller à l'actualisation, en relation avec les référents techniques de la DSI, des procédures et documentations de la DSI.

Profil recherché :

Compétences et qualités requises

Savoirs :

- Connaissance de la méthodologie ITIL.
- Connaissance des outils d'ITSM (helpdesk, gestion de parc, catalogue de services...).
- Connaissance générale des technologies réseau.
- Connaissance générale des règles et méthodes de l'assurance qualité.
- Connaissance du fonctionnement de l'établissement.
- Connaissance de la réglementation en matière de protection des données personnelles.

- Connaissance de la réglementation des marchés publics.
- Connaissance des normes, règlements et législation sur la sécurité.
- Connaissance générale des outils de la sécurité informatique (anti-virus, anti-malware...)

Savoir-faire :

- Savoir analyser et exploiter les indicateurs de suivi.
- Rédiger la documentation relative aux fonctions du service.
- Maîtriser les méthodologies de suivi de projet.

Savoir être :

- Fédérateur, rigoureux, autonome.
- Sens du relationnel, communicant.

Localisation de l'emploi

DSI – Centre de service – Campus Valrose – 28 Avenue de Valrose 06100 Nice

Conditions de candidature :

Type de recrutement : Interne / Externe – Titulaire / Contractuel : CDD 3 ans

Corps ou niveau de recrutement : Catégorie B

RIFSEEP :

- o Métier de rattachement : Gestionnaire du centre de service (NU04)
- o Groupe de Fonction : B3

Informations complémentaires :

Les dossiers de candidature, comprenant un curriculum vitae et une lettre de motivation, doivent être adressés à l'adresse suivante : dsi.direction@univ-cotedazur.fr avec copie à recrutement@univ-cotedazur.fr avant le 14/07/2021.

Tous nos postes sont ouverts aux personnes en situation de handicap.

Retrouvez tous nos recrutements sur le portail web [Travailler à Université Côte d'Azur](#)