

# Conservatoire National des arts et métiers

## Responsable assistance support

**Corps** : IGE  
**Nature du concours** : interne  
**Branche d'activité professionnelle (BAP)** : Informatique, Statistiques et Calcul scientifique  
**Famille professionnelle** : E  
**Emploi-type** : Responsable assistance support  
**Nombre de postes offerts** : 1  
**Localisation du poste** : CNAM – Direction des systèmes d'information – 292 rue Saint-Martin, 75003 Paris.  
**Inscription sur internet** : du mardi 19 mai (12 h) au jeudi 18 juin (12 h) 2020 -  
<https://www.itrf.education.gouv.fr/itrf/menuaccueil.do>

Définition et principales caractéristiques de l'emploi type sur internet :

<https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/referens/>

### Mission

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

### Activités 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, au Cnam 10 personnes dont 2 sur sites distants ;
- Mutualiser les bonnes pratiques en matière d'utilisation du système d'information ;
- 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 ;
- Produire des tableaux de bord sur les pannes et les interventions ;
- Veiller à la tenue de l'inventaire des postes de travail des utilisateurs ;
- Etablir les devis pour les postes de travail, et accessoires, suivre le budget correspondant.

### Conditions particulières d'exercice

Contraintes horaires liées au calendrier de gestion.

Possibilité d'astreinte certains week-end.

### Compétences principales



## Connaissances

---

- 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

---

- Maîtriser les systèmes d'exploitation Windows et Mac OS
- Maîtriser la problématique de la maintenance
- Savoir rédiger des documents techniques
- Connaissance des outils de gestion du domaine de l'assistance et gestion de parc
- Management d'équipe
- Gérer les situations d'urgence
- Savoir planifier et respecter des délais

## Compétences comportementales

---

- Sens de l'initiative
- Sens relationnel
- Capacité de raisonnement analytique

## Conditions d'ancienneté

Justifier au plus tard à la date d'établissement de la liste principale d'admission (mesure exceptionnelle liée au contexte de la session 2020) de cinq années au moins de services publics

**ou**

Justifier de cinq ans de services auprès d'une administration, un organisme ou un établissement d'un État membre de la Communauté européenne ou d'un État partie à l'accord sur l'Espace économique européen autres que la France, et qui ont, le cas échéant, reçu dans l'un de ces États une formation équivalente à celle requise pour l'accès au corps d'ingénieur d'étude.

## Environnement et contexte de travail

Le poste est localisé au Cnam, Paris 3.

Description et missions du service de rattachement

La DSI porte les missions suivantes pour les 1 600 personnels du Cnam.

- Assure le bon fonctionnement, les évolutions des services ou applications suivants :
  - Outil de communication et collaboratifs : messagerie, accès réseaux, listes de diffusion, ...
  - Applications de gestion financière et comptable,
  - Applications de gestion de scolarité,
  - Application de gestion RH,
  - L'informatique et les ressources pédagogiques,
  - Les postes de travail des utilisateurs des services centraux et logiciels bureautiques et services associés.
- Assure le bon fonctionnement et les évolutions des infrastructures et des réseaux nécessaires au fonctionnement, et à la sécurisation de ces services
- Analyse les expressions de besoins des directions fonctionnelles afin de proposer des solutions à mettre en œuvre
- Apporte du conseil et de l'expertise pour les projets des composantes du Cnam
- Développe des applications pour répondre à des besoins spécifiques exprimés par les services du Cnam
- Contribue à l'urbanisation du Système d'information national du Cnam, au déploiement des outils numériques nationaux pour la formation, et aux besoins de pilotage de l'établissement.