

## Fiche de Poste – Responsable Support – DSI

---

**Type de poste :** Assistant ingénieur  
**Catégorie :** A  
**Grand Domaine :** Systèmes d'Information  
**Quotité :** 100%  
**BAP E :** Informatique, Statistiques et Calcul scientifique  
**Famille :** Ingénierie technique et de production

### Site géographique

---

Campus Centre de Créteil

### Composantes / Directions / Service

---

Direction du Système d'Information (DSI)

### Corps

---

Assistant Ingénieur

### Département / Equipe de recherche / Service

---

DSI-Pôle service aux utilisateurs.

### Emploi type / Referens

---

[E3B42 - Gestionnaire d'infrastructures](#)

### Missions

---

Encadrer le déploiement et l'assistance aux utilisateurs du système d'information de l'UPEC.  
Installer et administrer les ressources nécessaires à la production attendue de son domaine (système, réseau, messagerie, parc matériel et logiciel) ; assister les utilisateurs dans la mise en œuvre et l'exploitation de leur environnement informatique.

## Activités principales

---

- 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
- Mutualiser les bonnes pratiques en matière d'utilisation du système d'information du domaine
- Anticiper les changements et leurs impacts métiers sur le SI et en assurer la promotion par des actions de conseil et de communication
- Résoudre ou faire remonter les incidents et optimiser les performances
- Gérer, maintenir et faire évoluer le parc matériel et logiciel
- Participer à la rédaction de la documentation
- Rédiger des comptes rendus d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures
- Prendre en charge l'installation initiale et la mise à jour des équipements (matériels, composants logiciels d'infrastructure)
- Accompagner et conseiller les utilisateurs sur l'exploitation de leurs postes de travail
- Participer aux actions de formation et d'accompagnement des utilisateurs
- Gérer le parc de matériel
- Gérer le stock de consommable

## Compétences requises

---

- Applications métiers (connaissance approfondie)
- Architecture et l'environnement technique du système d'information
- Système d'exploitation (connaissance approfondie)
- Environnement et réseaux professionnels
- Référentiel des bonnes pratiques
- Diagnostic et résolution de problèmes
- Anglais technique (connaissance générale)

## Compétences opérationnelles

---

- Encadrer / animer et travailler en équipe
- Établir un diagnostic (maîtrise)
- Appliquer les techniques du domaine
- Rédiger et mettre à jour la documentation fonctionnelle et technique
- Accompagner les changements
- Communiquer et faire preuve de pédagogie
- Utiliser un service d'assistance
- Gérer les situations d'urgence
- Savoir planifier et respecter des délais