

## Assistant(e) Support Informatique

 Début : Dès que possible

 Paris

 Télétravail partiel

 Bac + 2

L'Inserm est le seul organisme public français entièrement dédié à la recherche biologique, médicale et en santé des populations. Il dispose de laboratoires de recherche sur l'ensemble du territoire, regroupés en 12 Délégations Régionales. Notre institut réunit 15 000 chercheurs, ingénieurs, techniciens et personnels administratifs, avec un objectif commun : améliorer la santé de tous par le progrès des connaissances sur le vivant et sur les maladies, l'innovation dans les traitements et la recherche en santé publique.

Rejoindre l'Inserm, c'est intégrer un institut engagé pour la parité et l'égalité professionnelle, la diversité et l'accompagnement de ses agents en situation de handicap, dès le recrutement et tout au long de la carrière. Afin de préserver le bien-être au travail, l'Inserm mène une politique active en matière de conditions de travail, reposant notamment sur un juste équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle.

L'Inserm a reçu en 2016 le label européen HR Excellence in Research et s'est engagé à faire évoluer ses pratiques de recrutement et d'évaluation des chercheurs.

### Emploi

#### Poste ouvert aux candidats

- Agents fonctionnaires de l'Inserm par voie de mobilité interne
- Agents fonctionnaires non Inserm par voie de détachement
- CDD agents contractuels

#### Catégorie

A

#### Corps

Assistant ingénieur

#### Emploi-Type

Gestionnaire d'application / assistance support

### Structure d'accueil

#### Unité

UMS 47 France Cohortes

#### A propos de la Structure

L'Unité mixte de service (UMS) France Cohortes associe plusieurs tutelles académiques dont l'Inserm, et s'inscrit dans un contexte évolutif de déploiement de services, au bénéfice des cohortes épidémiologiques.

L'un des services essentiels que propose France Cohortes est la mise à disposition d'un système d'information (SI) centralisé, à l'état de l'art des technologies permettant le traitement des données et dans le respect des réglementations encadrant la sécurisation des données de santé, notamment le référentiel de sécurité SNDS et la certification hébergeur des données de santé (HDS).

La migration des systèmes d'information actuels des cohortes éligibles vers le système centralisé va représenter une activité conséquente qu'il va falloir encadrer aussi bien sur le plan technique qu'opérationnel. Par la suite, l'activité de suivi opérationnel et de maintenance des infrastructures sera croissante avec le nombre de cohortes et d'utilisateurs. En cours de montée en charge prioritairement sur les cohortes bénéficiant d'un financement du plan d'investissement d'avenir, cette infrastructure de recherche offrira ses services à une vingtaine de cohortes et bases de données en santé d'ici fin 2024.

#### Directeur

Grégoire Rey

**Adresse** 48-50, rue Albert 75013 Paris

**Délégation Régionale** Inserm Paris Île-de-France Sud

### Description du poste

#### Mission principale

La personne recrutée aura pour mission d'assister et conseiller les utilisateurs dans l'usage des solutions techniques et applicatives.

Véritable communicant, vous serez le point de contact privilégié des cohortes pour résoudre les incidents remontés par les utilisateurs et les accompagner dans le déploiement de nouvelles solutions matérielles et logicielles.

Votre mission s'exerce sous la responsabilité du responsable du pôle relations utilisateurs de l'UMS, en lien étroit avec les équipes techniques du DSI et des cohortes concernées.

#### Activités principales

- Être le point d'entrée unique des utilisateurs pour la gestion des demandes et des incidents
- Assurer la résolution des incidents ne nécessitant pas d'escalade technico-fonctionnelle
- Gérer l'escalade et le suivi des interventions des autres niveaux (rôle de tour de contrôle)
- Communiquer auprès des utilisateurs (résolution des incidents et explication des procédures)
- Rédiger et mettre à jour des procédures et modes opératoires à usage interne et à destination des utilisateurs
- Assurer la gestion courante de l'exploitation dans le respect des plannings et de la qualité attendue.
- Surveiller le fonctionnement des traitements et des équipements informatiques physiques et logiques de l'infrastructure.
- Recenser les besoins d'évolution ou les adaptations nécessaires, et en proposer la mise en œuvre
- Participer à la mise en place ou l'amélioration des process et aux évolutions du SI
- Gérer le parc informatique (matériels, logiciels, licences) de l'unité

#### Spécificité(s) et environnement du poste

- Travail en open space
- Facilité à collaborer avec plusieurs interlocuteurs

#### Connaissances

- Bonnes connaissances des architectures applicatives
- Architecture et environnement technique des systèmes d'information
- Outils de bureautique
- Connaissance appréciée des processus de l'épidémiologie et/ou de la recherche en santé

#### Savoir-faire

- Analyse d'incidents ou demandes de travaux
- Résolution d'incidents
- Suivi strict des procédures
- Gestion des situations d'urgence
- Capacités d'organisation et de gestion des priorités
- Connaissance des normes (ITIL, ISO 9001, 27001...) appréciée

#### Aptitudes

- Autonome, dynamique, proactif
- Bonnes capacités de communication à l'oral et à l'écrit
- Sens du service client et de la pédagogie

#### Expérience(s) souhaité(s)

- Première expérience dans le domaine du support informatique

#### Niveau de diplôme et formation(s)

- BTS/DUT ou diplôme équivalent en informatique

## Informations Générales

<b>Date de prise de fonction</b>	Dès que possible
<b>Durée (CDD et détachements)</b>	CDD de 12 mois Renouvelable : <input checked="" type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
<b>Temps de travail</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Temps plein</li><li>• 38h30 par semaine</li></ul>
<b>Activités télétravaillables</b>	<input checked="" type="checkbox"/> OUI * <input type="checkbox"/> NON <i>* 2 à 3 jours par semaine maximum sur accord du responsable hiérarchique</i>
<b>Rémunération</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contractuels : entre 2 334 € et 3 196 € € bruts mensuels en fonction de votre profil et expérience professionnelle sur des postes de niveau équivalent.</li></ul>
<b>Avantages</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Congés Annuels et RTT : 45 jours</li><li>• Restauration collective subventionnée sur place</li><li>• Comité d'action sociale (prestations sociales, culturelles, sportives)</li><li>• Transports publics remboursés partiellement</li></ul>

## Modalités de candidature

<b>Date limite de candidature</b>	Dès que possible
<b>Modalités de candidature</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Envoyer CV et lettre de motivation à : <b>Recrutement.FC@inserm.fr</b> avec la référence AI-support-SI-03-2024</li><li>• Préciser vos prétentions salariales</li></ul>
<b>Pour en savoir +</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sur France Cohortes : <a href="https://francecohortes.org">https://francecohortes.org</a></li><li>• Sur l'Inserm : <a href="https://www.inserm.fr/">https://www.inserm.fr/</a> ; site RH : <a href="https://rh.inserm.fr/Pages/default.aspx">https://rh.inserm.fr/Pages/default.aspx</a></li></ul>