



**Chef du département support utilisateurs et
exploitation de l'infrastructure au département
support utilisateurs et exploitation de
l'infrastructure
(Direction des Services et du Système
d'Information)**

L'IGN :

L'Institut national de l'information géographique et forestière (IGN) est un établissement public de l'Etat à caractère administratif (EPA) doté de la personnalité civile et de l'autonomie financière. Il est placé sous la tutelle des ministres chargés respectivement du développement durable et des forêts. Ses missions, fixées par le décret n° 2011-1371 du 27 octobre 2011, visent à fournir une description complète du territoire national en données géographiques et forestières de référence, et à mettre à la disposition des responsables publics et privés ces données géographiques et forestières indispensables au développement du pays.

La direction des services et du système d'information (D2SI) est responsable du système d'information (SI) de l'IGN, de sa conception à son évolution en fonction de la stratégie de l'établissement, du besoin des utilisateurs et des avancées technologiques, en particulier de celles qui émanent de la recherche. Elle s'assure de la qualité, de la sécurité et de l'efficacité du système d'information.

Elle est également responsable des services et des applications innovantes valorisant les données et les compétences de l'établissement. Elle assure un rôle de centre de compétence et d'expertise sur la conception et la gestion des systèmes d'information.

CONTEXTE :

Au sein de la D2SI, le service support et exploitation du système d'information (SESI) est responsable de la gestion des demandes de support, de la mise en place, l'exploitation et la supervision des moyens informatiques et de télécommunication ; il assure l'archivage patrimonial, la sauvegarde de données des services, la transformation des produits internes en externes et la diffusion interne et externe ; il assure la conformité aux exigences de la sécurité et de la disponibilité des infrastructures ; il assure la mise en production des nouveaux projets.

Le département support utilisateurs et exploitation de l'infrastructure est composé d'environ 25 agents répartis en 2 divisions (division exploitation de l'infrastructure et division support utilisateurs) et un pôle (gestion des actifs).

Outre son rôle de chef de département, le titulaire du poste est amené à assurer préférentiellement l'intérim et à assister le chef de service. Il assure également la mission de responsable formation du service.

LE POSTE :

Le chef du département support utilisateurs et exploitation de l'infrastructure dirige l'ensemble des opérations et des moyens de production de l'activité de son entité. Il est responsable du niveau de qualité de service et de sécurité prévus conformément aux procédures mises en place et aux attentes des utilisateurs. Il anime et coordonne l'activité des différentes divisions, de façon à garantir un fonctionnement optimum de l'infrastructure informatique (planification, organisation, délais, normes...).

Cette mission correspond principalement aux activités suivantes :

- manager le département,
- assurer l'intérim du chef de service et l'assister,
- superviser la production informatique, la maintenance des matériels, logiciels d'exploitation et logiciels de base, le support utilisateurs et optimiser les ressources informatiques,
- assurer les missions de responsable formation du service,
- gérer la coordination et la supervision des activités du département,

- mettre en place des méthodes et outils de réalisation et suivi de l'activité du département,
- gérer les relations fournisseurs et les commandes,
- rédiger les appels d'offre et en assurer le suivi,
- communiquer avec les différents utilisateurs,
- participer à la veille technologique.

LE CANDIDAT :

Compétences et connaissances recherchées :

- gérer les ressources humaines, fixer des objectifs individuels, conduire des entretiens,
- savoir piloter les activités des unités du département,
- maîtriser et expliquer les activités du département,
- savoir être à l'écoute des services et des utilisateurs,
- savoir préparer et suivre les appels d'offres et marchés publics relatifs aux activités du département,
- maîtriser les spécifications techniques pour participer aux choix des matériels,
- connaître l'état de l'art, les méthodes et les outils utilisables dans les domaines du département,
- pouvoir participer à la définition et à la mise en œuvre de la politique de l'établissement.

Une expérience d'encadrement d'unités en charge de l'exploitation et/ou du support informatique des utilisateurs serait appréciée.

Aptitudes requises :

- organisation et rigueur,
- écoute et sens de la communication,
- disponibilité,
- autonomie,
- discrétion et respect de la confidentialité.

Niveau / Catégories :

- fonctionnaire de catégorie A,
- contractuel A

Lieu de travail :

Saint-Mandé (94)

Dossier à envoyer à :

IGN / SREF / YLD
73 avenue de Paris
94165 SAINT-MANDE CEDEX

Ou par messagerie électronique à : recrutement-mobilite@ign.fr en précisant dans l'objet du message : [IGN_YLD_DSUEI](#)

Pièces à inclure dans le dossier : Lettre de motivation, CV détaillé,

Renseignements :

✓ Yann LE DISEZ	Chargé de développement de ressources humaines	tél: 01 43 98 84 82
✓	Service recrutement emploi formation	tél: 01 43 98 83 96