Responsable du Centre de service National F/H

Localisation
Campus de Paris

Modalité de recrutement
Poste ouvert aux titulaires et aux contractuels

Emploi de catégorie
A

Référentiel des métiers (Ensam)
AG3.EG1

Durée du contrat (si détachement ou contractuel)
12 mois

Quotité de travail
Temps plein

Fourchette de rémunération
XXX

Poste disponible à partir de
01/01/2027

Candidature :
CV et lettre de motivation à envoyer par mail à
Olivier.Prosperi@ensam.eu
jose.pereira_martins@ensam.eu

Personne en charge du recrutement :
david.jacob@ensam.eu
marie.roussel@ensam.eu

Date de publication
03/11/2026

Référence CSP
2026-2459778

Qui sommes-nous ?

Grand établissement technologique, **Arts et Métiers** compte 14 sites et a pour mission principale de former les leaders des industries responsables, qui conçoivent et mettent en œuvre les innovations technologiques et organisationnelles impactantes, indispensables aux transitions énergétiques environnementales et sociétales. Il forme chaque année plus de 6 000 étudiant·e·s du bac+3 jusqu'au bac+8.
Par ses formations, ses 15 laboratoires et sa recherche partenariale, Arts et Métiers est un acteur socio-économique au service des territoires.

Environnement du poste

Le poste est à pourvoir au sein du Service Support Informatique de la Direction des Systèmes d'Information. Le service support informatique est composé de 25 personnes réparties dans les 8 campus.

Sous l'autorité du Responsable Support Informatique, vous prendrez la responsabilité du Centre de Service IT de l'établissement en travaillant en collaboration avec un autre agent.

Basé sur la normalisation internationale ITIL (Information Technology Infrastructure Library), le centre de services est le premier et l'unique point de contact entre la DSI et les utilisateurs pour toutes les demandes relatives à l'informatique.

Le Responsable du Centre de Services sera en interaction étroite avec les chefs de services de la DSI (Infrastructure, Etude & Développement, Support utilisateurs) et le Directeur des Systèmes d'Informations.

Missions et activités principales

Le centre de service IT des Arts et Métiers devra gérer les incidents et les demandes de services, ouverts sur MATRIX42, tout en traitant les communications auprès des utilisateurs. Le périmètre métier est exclusivement relatif au domaine informatique.

A ce titre, il ou elle aura les activités suivantes :

- Assurer la qualification des incidents ouverts par les usagers ;
- Faire le Diagnostic et les premiers essais de résolution ;
- Faire l'escalade des incidents non résolus ;
- Veiller à la qualité de service ;
- Produire les tableaux de bord.
- Participer activement au déploiement du nouvel outil MATRIX42 qui sera son outil de travail au quotidien.
- Gérer et faire évoluer le BOT IT afin d'améliorer son efficacité.
- Proposer des contrats de services en collaboration avec les directeurs métiers de l'établissement et les chefs de service de la DSI.

Profil du candidat

Diplôme et expérience professionnelle :

- Types d'expériences requises : 5 ans d'expériences
- Langue(s) parlé(es) souhaité(es) : Anglais
- Niveau d'études : Bac +5

Savoirs et savoir-faire :

- Respecter les consignes et procédures techniques, de calendrier et de confidentialité
- Connaître les outils informatiques et logiciel métiers
- Installation et maintenance des équipements informatiques
- Construire des tableaux de bord

Savoir-être :

- Sens du travail en équipe
- Bon relationnel
- Capacité organisationnelles et respect des délais impartis

Déplacements : occasionnels

Pourquoi rejoindre Arts et Métiers ?

Arts et Métiers s'engage pleinement pour lutter contre toute forme de discrimination et de violence, agir pour la qualité de vie au travail et la transition écologique, et renforcer l'expérience étudiante.
Les recrutements sont fondés sur les compétences, sans distinction d'origine, d'âge, ou de genre. Tous les postes sont ouverts aux personnes en situation de handicap.

Rejoindre Arts et Métiers, c'est également bénéficier d'un environnement de travail socialement engagé :

- **Temps de travail** : Télétravail possible jusqu'à 3 jours par semaine, selon les nécessités et l'organisation du service et selon votre rythme de travail, jusqu'à 52 jours de congés par an.
- **Transports** : participation de l'établissement aux frais de transports en commun à hauteur de 75 % (plafonnée à 104,04 €/mois) et forfait mobilité durable (FMD) jusqu'à 300 euros par an.
- **Santé** : contrat collectif avec participation de l'employeur (https://www.mgen.fr/psc-agents-en-esr-js/)
- **Ressources Humaines** : des formations professionnelles et un accompagnement RH de proximité.
- **Vie des personnels** : des offres de restauration collective, de loisirs, de sport et de culture ; des associations pour être acteur de la vie de votre campus.

Vos données personnelles

Arts et Métiers traite vos données personnelles en conformité avec le RGPD et la loi informatique et libertés.
Ce traitement s'effectue aux fins de gestion de votre candidature et d'évaluation de vos compétences au regard du poste/du stage pour lequel vous candidatez.
Pour tout exercice de droits sur vos données personnelles, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données d'Arts et Métiers à l'adresse dpo@ensam.eu
Pour connaitre de manière exhaustive les données collectées par l'ENSAM et les modalités de traitement de vos données, vous pouvez consulter la politique de protection des données personnelles Arts et Métiers y afférente ici.