



<https://latribunelibre.com/emploi/chef-de-service-support-et-proximite-f-h>

## Chef de Service Support et Proximité F/H

### Description

Vous souhaitez mettre vos compétences managériales et techniques au service d'un environnement stimulant, au coeur de la transformation numérique ?

Nous recrutons un/une **Responsable Service & Support de Proximité**, garant/garante de la qualité des services rendus aux usagers et de l'accompagnement des équipes.

A ce titre, voici les missions principales du poste :

- Gérer l'équipe
  - Administrativement (absences, congés, dossier RH, formations, ?)
  - Arbitrer sur son périmètre les propositions des agents de son périmètre.
- Être le garant de la relation aux usagers sur le domaine du numérique
- Veiller à l'application des procédures
- 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)
- Diffuser les bonnes pratiques en matière d'utilisation du système d'information du domaine tant au sein de son équipe qu'auprès des usagers
- Participer, autant que possible, à l'élaboration d'outils de consultation, de contrôle et de gestion (scripts, procédures, requêtes, reporting)
- Anticiper les changements du SI, et leurs impacts métiers et en assurer la promotion par des actions de conseil et de communication en particulier auprès des usagers
- Analyser la qualité des services rendus aux utilisateurs ; mettre en place des indicateurs de suivi d'activité
- Effectuer périodiquement un revue des tickets
- Veiller à l'alimentation et à une bonne utilisation des bases de connaissances
- Remonter les problématiques à sa hiérarchie, et aux membres du comité de

### Organisme employeur

CY CERGY PARIS UNIVERSITE

### Type de poste

Temps plein

### Secteur

ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

### Lieu du poste

95127, CERGY, CERGY, France

### Salaire de base

36000 € - **Salaire de base**  
50000 €

### Date de publication

13 octobre 2025 à 17:09

### Valide jusqu'au

12.11.2025

direction du numérique

- Remonter les besoins de formation spécifiques à destination des utilisateurs sur les outils numériques
- Piloter les projets sur son domaine de responsabilité
- Participer à la définition d'indicateurs de performance sur son domaine d'activité et s'assurer du remplissage des données.
- Réaliser des évaluations et des bilans (maîtrise)
- Décliner la démarche qualité de l'établissement