

## Chargé-e du support et de l'accompagnement pour l'enseignement numérique

**Statut :** Personnel de catégorie B + ou A. Poste ouvert aux Agents titulaires et aux contractuels.  
**Contrat :** CDD jusqu'au 31/12/2023  
**Date de prise de fonction :** juin 2023  
**Quotité :** 100%  
**Rémunération :** entre 22 000 € et 32 000 € brut annuel en fonction du profil et de l'expérience  
**Affectation du poste :** Saint Martin d'Hères  
**Télétravail :** jusqu'à 3 jours par semaine  
**Congés :** 47 jours / an

Structure de mutualisation nationale pour la pédagogie dans les domaines de la santé et du sport, l'UNESS.fr propose des solutions de formation, d'entraînement et d'évaluation pour plus de 100 000 utilisateurs répartis sur toute la France.

Les Universités françaises ayant des composantes en Médecine, Pharmacie, Odontologie, Maïeutique ou Sport adhèrent à l'UNESS.fr. Ces universités forment ensemble un Groupement d'Intérêt Public (GIP) qu'elles cofinancent. France Universités et les Conférences des Doyens de facultés influent le Groupement.

Le siège se situe à Lille, où se trouvent également les équipes administratives et financières. Les équipes métiers (développement informatique et ingénierie pédagogique) sont quant à elles majoritairement rassemblées à Grenoble.

### ENVIRONNEMENT ET CONTEXTE DE TRAVAIL

La direction du système d'information de l'UNESS est constituée d'équipes techniques (développeurs, administrateurs systèmes) et d'une équipe d'ingénierie pour l'enseignement numérique, d'accompagnement et de support des utilisateurs. Cette équipe est en charge d'accompagner les différents projets en termes d'ingénierie pédagogique, d'accompagnement au changement, de formation, de documentation sur les outils, de communication et de support aux utilisateurs. Elle est constituée de profils avec des compétences complémentaires pouvant ainsi répondre aux besoins des différents projets et missions de l'équipe.

### ACTIVITES PRINCIPALES

En qualité de Chargé-e du support et de l'accompagnement pour l'enseignement numérique, sous la responsabilité du directeur du système d'information et au sein d'une équipe de 3 personnes, vous assurez le support et l'accompagnement des utilisateurs. Vos missions seront les suivantes :

#### Assurer le support utilisateurs

- Traiter les tickets ouverts par les utilisateurs : analyser la demande, apporter une réponse pertinente en fonction de la demande, le cas échéant, mener les actions techniques sur les applications afin de répondre à la demande, au besoin escalader la demande vers les personnes pouvant y répondre.
- Suivre toutes les demandes au support en cours et s'assurer que chaque utilisateur reçoit rapidement une réponse et/ou la résolution de son problème.
- Assurer un reporting régulier au reste de l'équipe des demandes et incidents fréquents, des retours des utilisateurs.

- Se faire le porte-parole des utilisateurs lors des discussions de l'équipe sur l'évolution des applications.

#### Participer à l'accompagnement des utilisateurs

- Participer à l'accompagnement des équipes administratives des facultés, des enseignants et des experts contenu, dans l'utilisation de l'environnement UNESS (plateformes LMS, outils auteurs) et la création de contenu pédagogique. Un accompagnement particulier sur la nouvelle solution d'examens pour le paramétrage des épreuves et le suivi des examens sera demandé,
- Participer aux campagnes de tests des différentes applications lors des mises à jour et évolutions,
- Participer à la formation des utilisateurs sur les applications, participer aux sessions libres de questions / réponses que l'UNESS organise avec les utilisateurs (« cafés pédagogiques »),
- Apporter une assistance technique :
  - aux enseignants durant leur utilisation des applications de l'environnement UNESS, comprendre leurs besoins et les remonter au reste de l'équipe pour qu'ils soient traduits en spécifications fonctionnelles pour les équipes de réalisation,
  - aux étudiants lors des tests de connexion ou lors des examens,
- Concevoir et réaliser des guides d'utilisation des applications proposées par l'UNESS,
- Participer au paramétrage et à la configuration des applications.

#### **CONNAISSANCES ET COMPETENCES REQUISES**

- Avoir une appétence avérée pour les outils numériques, avoir une expérience dans l'utilisation globale de l'informatique et de services numériques
- Maîtriser les outils de la plateforme Moodle (notion de base sur l'administration de la plateforme, création de cours, bonne connaissance des paramètres des activités tests, inscription des utilisateurs)
- Maîtriser les techniques d'animation de formations, d'ateliers.
- Connaissances de base en gestion de projet agile appréciées
  
- Aptitude au travail en équipe et en transversalité
- Créativité, autonomie, esprit d'initiative, rigueur et organisation.
- Esprit de synthèse et d'organisation de l'information.
- Diplomatie, très bon relationnel, sens de l'écoute, adaptation aux différents interlocuteurs.

#### **MODALITES DE TRAVAIL**

Télétravail possible jusqu'à 3 jours par semaine (avec allocation forfaitaire)  
Souplesse horaire  
47 jours de congés par an

#### **PROCEDURE DE RECRUTEMENT**

Les personnes intéressées doivent faire parvenir leur candidature à l'adresse suivante :  
[rh@uness.fr](mailto:rh@uness.fr)