

Un ou une responsable de Service informatique (Assistance utilisateurs)

Référence : OF-2026-02-385 /SR du 20/02/2026

Employeur : Université de la Nouvelle-Calédonie



Corps /Domaine : Assistant ingénieur contractuel à temps complet - Catégorie A

Direction : Direction du Numérique et des Systèmes d'Information (DNSI)

Mode de recrutement : CDD 1 an renouvelable puis CDI stable

Lieu de travail : Nouméa / Campus de Nouville

Date de dépôt de l'offre : vendredi 20 février 2026

Poste à pourvoir : dès que disponible

Date limite de candidature : 15 mars 2026

Détails de l'offre :

L'Université de la Nouvelle-Calédonie est un établissement pluridisciplinaire qui répond notamment aux besoins de formation et de recherche propres à la Nouvelle-Calédonie. Elle veille à accompagner efficacement les évolutions de la Nouvelle-Calédonie et à répondre à ses besoins spécifiques. L'UNC, ancrée dans son environnement et sa région, a pour ambition de promouvoir son activité de recherche sur la base de l'excellence et de la reconnaissance nationale et internationale. Cette promotion passe par la mise en valeur de ses enjeux scientifiques, de ses capacités d'innovation et de transfert ainsi que par la qualité des formations qu'elle dispense.

L'UNC mène une politique académique et scientifique dynamique et reconnue. Ainsi l'UNC est notamment lauréate des appels à projets "Nouveaux cursus à l'université" et "Dispositifs territoriaux pour l'orientation vers les études supérieures" du Programme d'Investissement d'Avenir 3 et plus récemment des appels à projets « Accélération des Stratégies de Développement des Etablissements d'Enseignement Supérieur et de Recherche » et « Excellences » du Programme d'Investissement d'Avenir 4. Sur le plan scientifique, l'université est lauréate d'un appel à projets très sélectif du schéma directeur pour la recherche et l'innovation "Horizon 2020" (RISE-MSCA) de la commission européenne.

L'UNC en chiffres, c'est 250 personnels, 3 800 étudiants, 3 départements de formation (Droit, Economie, Gestion ; Lettres, Langues, Sciences Humaines ; Sciences et Techniques), 1 IAE, 1 IUT, 1 INSPE, 1 pôle Formation continue et alternance (Pôle FCA), 5 équipes de recherche, 2 UMR, 1 école doctorale.

L'UNC, c'est également deux campus dynamiques (Nouville en province Sud et Baco en province Nord), des infrastructures modernes (installations dédiées à la recherche et aux pédagogies innovantes, plateaux techniques, studio audiovisuel, Fablab, etc.) des installations sportives de qualité, un accès privilégié à la vie culturelle et artistique, et un environnement et une qualité de travail uniques.

L'UNC est depuis août 2023 lauréate de la troisième vague du très sélectif appel à projets Excellences ; son projet « Diversités », bâti sur sa singularité institutionnelle, son ancrage en Nouvelle-Calédonie et embrassant les diversités, biologiques, culturelles et linguistiques de Nouvelle-Calédonie, préfigure la trajectoire de son prochain contrat quinquennal avec l'État.

Au sein de la Direction du Numérique et des Systèmes d'Information (DNSI), le/la responsable du pôle « informatique de proximité et Assistance aux Utilisateurs » aura pour mission d'assurer et, de garantir le fonctionnement et la disponibilité des équipements informatiques et/ou téléphoniques (tant matériels que logiciels), de prendre en charge le traitement et l'exploitation des données, d'offrir une assistance aux utilisateurs et de résoudre les incidents de premier et second niveau. Pour cela il/elle encadrera 3 agents et devra organiser le pôle pour atteindre ses objectifs.

Emploi RESPNC : gestionnaire de parc informatique cat A

Emploi Référéns BAP E : Gestionnaire d'infrastructure, Gestionnaire de parc informatique (fiche E3B42)

Missions :

Au sein de la DNSI le/la responsable du pôle a pour mission avec son équipe d'assurer la maintenance informatique et l'assistance aux utilisateurs. Il/elle occupent un rôle polyvalent, assurant différentes fonctions :

- Encadrement d'une équipe de 3 techniciens ;

- Planning et organisation du service ;
- Gestion, réalisation et suivi des marchés publics ;
- Achat et gestion des licences logicielles (administratives et éducatives) ;
- Gestion et suivi du parc informatique (1 200 postes informatique, 110 vidéoprojecteurs et 35 copieurs multifonctions) ;
- Elaboration, gestion et suivi du budget du pôle (crédits de fonctionnement et crédits d'investissement) ;
- Suivi des contrats et des prestataires ;
- Création et enrichissement des documents reflétant l'activité du pôle (projet de services, catalogues de services,) ;
- Organisation de l'accompagnement des usagers (tutos, rédaction de support pédagogique, planning de formations, intervenants extérieur).

Activités :

Le/la responsable du Pôle encadrera une équipe technique de 3 personnes qui assure les activités principales suivantes :

- Hotline : Réception et traitement des demandes et des appels, assistance téléphonique et résolution des problèmes techniques rencontrés par les utilisateurs.
- Urgentiste : Diagnostic et résolution rapide des incidents critiques, interventions sur site si nécessaire ;
- Suivi des projets et des demandes : Gestion des demandes d'assistance, suivi de l'avancement des projets techniques, coordination avec les autres équipes ;
- Installation, paramétrage et mise à jour des équipements et logiciels (1200 machines : salles informatiques étudiants et postes agents - environnements Windows, Mac, Linux ; 40 multi-copieurs ; 110 vidéoprojecteurs, 130 licences logicielles ; 400 postes téléphoniques) ;
- Gestion de serveurs Windows, Vmware Horizon et Papercut ;
- Gestion des incidents (prise en compte, priorisation, maintenance de premier et second niveau) ;
- Participer aux actions de formation et d'accompagnement des utilisateurs ;
- Gestion des profils et des droits informatiques ;
- Application des règles de sécurité et des consignes d'exploitation ;
- Gestion du parc matériel et logiciel (suivi des licences) et du stock de pièces détachées ;
- Suivi des contrats de maintenance avec les fournisseurs (application des clauses SAV) ;
- Sensibilisation aux règles d'utilisation et au respect de la charte informatique ;
- Rédaction de procédures, traçabilité des interventions et contribution aux démarches qualité.

Caractéristiques particulières de l'emploi :

- Mobilité occasionnelle (permis de conduire) ;
- Possibilités d'astreintes / de travail en horaires décalés, de façon programmée et occasionnelle.

Profil du candidat et qualités attendues :

Compétences attendues

- Gestion de projets ;
- Systèmes d'exploitation Windows, Mac, Linux ;
- Connaissance en Gestion et administration des serveurs (Active Directory, DFS, GPO, Exchange, serveurs de fichiers, serveur d'impression, notion de PowerShell, WSUS) ;
- Connaissances des outils Microsoft 365, VMWare Horizon, GLPI, Papercut ;
- Connaissance des outils bureautiques, notion sur les logiciels métiers ;
- Connaissance de la sécurité des systèmes d'information ;
- Connaissance des outils de ticketing et gestion de projets (JIRA, Confluence...) ;
- Connaissance des outils visio : teams, zoom, Polycom, ;
- Notion d'architecture et environnement technique des réseaux (VLAN, switch, téléphonie sous IP) ;
- Anglais technique.

Qualités attendues

- Rigueur et méthodologie ;
- Capacités relationnelles ;
- Qualité rédactionnelle ;
- Esprit d'équipe, d'initiative et d'autonomie ;
- Partage des connaissances ;
- Savoir rendre compte.

Contact et informations complémentaires :

Direction du Numérique et des Systèmes d'Information (DNSI)
Monsieur Emmanuel BONNET emmanuel.bonnet@unc.nc Tél (687) 290 094
Direction des Ressources Humaines, rh@unc.nc Tél (687) 290 020

POUR RÉPONDRE À CETTE OFFRE

Les dossiers de candidature **en format PDF** (CV détaillé, lettre de motivation, photocopie diplôme le plus élevé, fiche de renseignements*) précisant la référence de l'offre doivent parvenir à la Direction des Ressources Humaines de l'Université de la Nouvelle-Calédonie par :

- Voie postale (BP R4 – 98851 Nouméa cedex)
- Dépôt physique (Campus de Nouville)
- Mail : recrutement@unc.nc copie à emmanuel.bonnet@unc.nc

*La fiche de renseignements est à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC. Toute candidature incomplète ne pourra être prise en considération.

Les candidatures de fonctionnaires doivent être transmises sous couvert de la voie hiérarchique