

# Nantes Université recrute

Pour son Support Utilisateur et Déploiement d'Outils (SUDO) de la Direction des Services de l'Information et du Numérique (DSIN)

par la voie du **concours externe**

## Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information

BAP : E

Famille professionnelle : ingénierie technique et de production

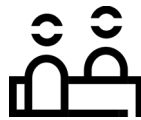
N° – Emploi type : E4X41

Catégorie B



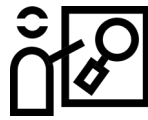
**43 000**

étudiant-es, dont plus de 5000 internationaux



**4600**

personnels administratifs et techniques



**3257**

enseignant-es, enseignant-es-chercheur-es



**1500**

près de 1500 doctorant-es



**42**

structures de recherche

Nantes Université est un établissement public d'enseignement supérieur et de recherche qui propose **un modèle d'université inédit** en France unissant une université, un hôpital universitaire (CHU de Nantes), un institut de recherche technologique (IRT Jules Verne), un organisme national de recherche (Inserm) ainsi que Centrale Nantes, l'école des Beaux-Arts Nantes Saint-Nazaire et l'École d'Architecture de Nantes.

Ces acteurs concentrent leurs forces pour **développer l'excellence de la recherche nantaise** et offrir de **nouvelles opportunités de formations**, dans tous les domaines de la connaissance.

**Durable** et **ouverte sur le monde**, Nantes Université veille à la qualité des conditions d'études et de travail offertes à ses étudiantes, étudiants et personnels, pour favoriser leur épanouissement sur tous ses campus de Nantes, Saint-Nazaire et La Roche-sur-Yon.

- **Versant** : Fonction publique d'État
- **Type de recrutement** : Catégorie B, concours externe
- **Rémunération** : selon la grille indiciaire de la fonction publique catégorie B pour les titulaires

- **Temps de travail** : 37h15
- **Congés** : 45 jours de congés annuels
- **Télétravail selon ancienneté**
- **Prise en charge partielle des frais de transport domicile-travail (transports en commun)**
- **Forfait mobilités durables domicile-travail (en fonction du nombre de jours d'utilisation dans l'année)**
- **Accès aux restaurants et cafétérias du CROUS avec tarif privilégié**

[univ-nantes.fr](http://univ-nantes.fr)

# Environnement et contexte de travail

---

## • Localisation : Nantes centre-ville

Le Support Utilisateur et déploiement d'outils de la Direction des Systèmes d'Information et du Numérique est une unité qui contribue au bon fonctionnement, à l'amélioration de la performance et à l'évolution des environnements de travail numériques. En lien direct avec les usagers, les agents du service participent à la gestion courante des activités liées au numérique pour répondre aux besoins (conseiller, commander-installer-maintenir les matériels informatiques et logiciels, assurer le support aux usagers).

## Missions

---

Vous êtes au plus proche des usagers des Services Universitaires pour répondre aux demandes ou résoudre les incidents autour du numérique. Vous intervenez auprès des usagers en direct ou en distanciel selon leur situation géographique, avec l'aide des équipes expertes en cas de nécessité.

## Activités principales

---

### Accompagnement des usages numériques :

- Accompagner et guider les usagers à l'utilisation des outils numériques.
- Analyser les besoins des usagers pour leur permettre d'acquérir une autonomie de fonctionnement.
- Former les usagers à l'utilisation des outils numériques en présentiel et distanciel.
- Accompagner la conduite du changement auprès des usagers dans le cadre de l'évolution numérique de l'établissement.
- Assister et conseiller les usagers en matière de sécurité (résolution ou remontée des incidents et optimisation des performances).
- Concevoir et mettre en œuvre des tutoriels et modes opératoires, contribuer à leur appropriation par les utilisateurs.

### Assistance télématique aux usagers :

- Prendre en charge l'assistance aux utilisateurs
- Qualifier, catégoriser et orienter les tickets utilisateurs (demande ou d'incident)
- Prendre en charge la résolution des incidents et pannes (Niveau 1)
- Gérer les utilisateurs (service d'annuaires de l'Université et Active Directory)
- Contrôler le bon fonctionnement des applications du domaine et remonter les demandes d'évolution
- Conseiller et accompagner les usagers tout au long du cycle de vie de leurs équipements, conformément aux procédures de l'établissement, dans un cadre numérique responsable.
- Gérer les informations sur l'état du parc (matériels, logiciels, licences)
- Rédiger les comptes rendus d'intervention et mettre à jour la documentation fonctionnelle et technique.

### Être acteur-trice de l'écosystème numérique de l'établissement

- Participer aux projets et activités du Service
- Participer aux actions mutualisées au sein de l'écosystème numérique de l'Université

## Compétences et connaissances requises

### Savoirs généraux, théoriques ou disciplinaires :

- Système d'exploitation et architectures matérielles (connaissance générale)
- Applications métiers
- Outils numériques bureautiques, collaboratifs et VPN
- Maîtrise de l'architecture et l'environnement technique du système d'information
- Connaissances de base en réseau informatique et en ToIP (connaissance générale)
- Diagnostic et résolution de problèmes
- Sécurité des systèmes d'information
- Anglais technique (connaissance générale)
- Maîtrise du contexte de l'administration, de la pédagogie et de la recherche

### Savoir-faire opérationnels :

- Utiliser les outils et/ou des techniques de gestion de parc informatique
- Savoir être à l'écoute des utilisateurs et faire preuve de pédagogie
- Savoir reformuler une demande d'utilisateur en termes techniques
- Conseiller, assister et former les utilisateurs
- Appliquer les techniques d'installation et de maintenance des équipements
- Appliquer les normes, les procédures et les règles de sécurité informatique d'exploitation
- Appliquer les procédures et techniques de service Après-vente
- Travailler en équipe
- Bonne organisation dans le travail et savoir hiérarchiser les priorités

### Savoir-être :

- Être calme et patient, avoir le sens du contact et du relationnel.
- Être autonome.
- Être pédagogue.
- Avoir l'esprit d'initiative.
- Être disponible tout en priorisant les demandes.
- Être rigoureux et force de proposition.



**Date d'inscription sur  
WebITRF :**  
du 2 au 30 avril 2024

**Epreuves  
admissibilité/admission :**  
mai/juin 2024

**Date de prise poste :**  
1er septembre 2024

Contact :

[concoursitrfr@univ-nantes.fr](mailto:concoursitrfr@univ-nantes.fr)



Conseils  
aux candidats :

... N'hésitez pas à consulter le site  
Internet de Nantes Université

## Validation de la fiche de poste

Nom et prénom de l'expert du concours :

Le 17/05/2024

, à Chasseneuil du Poitou

Signature

Fabien BONNET

[univ-nantes.fr](http://univ-nantes.fr)