

# Nantes Université recrute

Pour sa Direction des Systèmes d'Information et du Numérique (DSIN)

Concours externe

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

BAP : E

Famille professionnelle : Ingénierie technique et de production

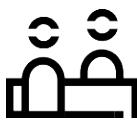
N° – Emploi type : E4X41 - Technicien·ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information

Catégorie : B



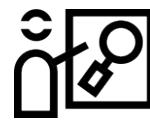
**42 500**

étudiant·es, dont 5000 internationaux



**2605**

personnels administratifs et techniques



**3147**

enseignant·es, enseignant·es-chercheur·es + 541 tuteurs



**1259**

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 Nationale Supérieure 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**

- **Temps de travail : 37h15 ou 38h12**
- **Congés : 45 ou 50,5 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**

## Environnement et contexte de travail

### • **Localisation : Nantes**

Le Service Support Utilisateur de la Direction des Systèmes d'Information et du Numérique est une unité de proximité 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).

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

**Composition du service (effectif) : 3 personnes**

## 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 :**

- Guider l'évolution numérique en accompagnant 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.
- Concevoir et mettre en œuvre des tutoriels et modes opératoires, contribuer à leur appropriation par les utilisateurs.
- Assurer la conduite du changement en relation avec l'évolution numérique de l'établissement.

- **Gestionnaire de parc informatique matériel et logiciel :**

- Administrer, maintenir et faire évoluer le parc informatique et logiciel.
- Assurer l'installation, le déploiement et la maintenance des postes informatiques installés dans les bâtiments dont l'agent aura la charge.
- Prendre en charge l'assistance aux utilisateurs et la résolution des incidents et pannes.
- Gérer les utilisateurs (service d'annuaires de l'Université et Active Directory).
- Conseiller et accompagner les usagers pour l'achat, la sécurité et la maintenance des matériels numériques conformément aux procédures de l'établissement.
- Rédiger 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 Support Utilisateurs.
- Participer aux actions mutualisées au sein de l'écosystème numérique de l'Université.

## Compétences et connaissances requises

### Savoirs généraux, théoriques ou disciplinaires :

- Maîtriser le contexte de l'administration, de la pédagogie et de la recherche.
- Connaitre les architectures matérielles, les systèmes clients/serveurs, les outils numériques bureautiques, collaboratifs et VPN.
- Avoir des connaissances de base en réseau informatique et en ToIP.
- Maîtriser les outils du système d'information et appliquer les règles de sécurité informatique d'exploitation.
- Savoir détecter et diagnostiquer les problèmes systèmes et réseaux.
- Maîtriser l'anglais technique.

### Savoir-faire opérationnels :

- 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.

- Travailler en équipe.
- Être organiser dans le travail et savoir hiérarchiser les priorités.
- Réaliser des opérations de veille technologique à destination de l'ensemble du service.

**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.
- Travailler en équipe et échanger.

**Date d'inscription  
sur WebITRF :**  
**Du 2 au 30 avril 2025**

**Épreuves admissibilité  
et admission :**  
**Mai/juin 2025**

**Date de prise  
de poste :**  
**1<sup>er</sup> septembre 2025**

**Contacts :**

[concoursitrf@univ-nantes.fr](mailto:concoursitrf@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 \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_

**Signature**

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