

Nantes Université recrute

Pour le service Accompagnement Utilisateur

de la Direction des Systèmes de l'Information et du Numérique

Un·e administrateur·trice application GLPI

E3A41 - Gestionnaire d'application/assistance support



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 A, titulaire ou contractuel·le, CDD 3 ans (article L.332-2,2)**

• 💰 **Rémunération : selon la grille indiciaire de la fonction publique catégorie A pour les titulaires et la charte de gestion des contractuels de Nantes Université pour les non-titulaires, et suivant niveau d'expérience du candidat. Comprise : 1 490,51€ nets/mensuels (1 854,56 € bruts) [0 à 1 an expérience] et 2 121,87€ nets/mensuels (2 640,14€ bruts) [+ 15 ans expérience]**

• 🕒 **Temps de travail : 37h15 ou 38h12**

• ☀️ **Congés : 45 ou 50,5 jours de congés annuels**

• 🏠 **Télétravail : à partir de 3 mois d'ancienneté**

• 🏠 **Mutuelle : 50% de participation sur le contrat standard**

• 🚗 **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**

La Direction des Systèmes d'Information et du Numérique de Nantes Université a pour vocation de participer à la réflexion stratégique sur les évolutions des systèmes d'information, des usages du

univ-nantes.fr

numériques et des infrastructures informatiques. Elle met en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires à ces évolutions.

Vous intégrez une équipe dynamique et solidaire (Service Accompagnement Utilisateur) qui embrasse tous les sujets autour du poste de travail en tant qu'administrateur/administratrice des outils GLPI pour la gestion de l'assistance aux utilisateurs, en prenant part à une aventure humaine et technologique enrichissante, au cœur de l'enseignement supérieur et de la recherche.

Missions

Vous assurez le pilotage, le maintien en condition opérationnelle, l'harmonisation des procédures d'exploitation de l'outillage GLPI utilisé pour le suivi du parc informatique et la gestion de l'assistance. Vous contribuez à son développement, à l'intégration de nouvelles fonctionnalités, à l'élargissement de son périmètre d'utilisation et à son interfaçage avec les solutions tierces (fournisseurs). Vous êtes en charge de la qualité de l'expérience utilisateur (ergonomie générale de l'IHM, formulaires, base de connaissance, ...) pour l'expression et le suivi des besoins (matériels et applicatifs) ou des remontées et suivis d'incidents.

Vous êtes en charge de la relation fournisseur (Suivi de contrat, des commandes, des escalades) sur le périmètre des achats informatiques (postes de travail, accessoires et périphériques) et des logiciels bureautiques. Vous intervenez en tant que référent de l'université auprès des centrales d'achat et de mutualisation nationales (Matinfo, Cellule Nationale Logicielle). Vous conduisez des projets de déploiement d'applications autour de la gestion des postes de travail et de l'assistance aux utilisateurs. Vous participez à des projets d'accompagnement à un usage plus responsable du numérique dans l'établissement.

Activités principales

- Elaborer et faire appliquer les règles de fonctionnement et d'utilisation de l'application
- Construire et accompagner la feuille de route d'évolution des outils dédiés à l'assistance utilisateurs
- Effectuer les actions et processus de gestion courante de l'application en place dans toutes ses dimensions (assistance, gestion des incidents, qualité de service)
- Résoudre ou faire remonter les incidents et optimiser les performances
- Contrôler et planifier de manière efficace les modifications d'applicatifs et/ou de logiciels
- Lancer l'exécution des tâches d'exploitation et assurer le suivi d'exploitation
- Animer le réseau des acteurs liés au fonctionnement de l'application
- Mutualiser les bonnes pratiques en matière d'utilisation du système d'information du domaine et former des équipes informatiques de l'établissement
- Recenser et répercuter les améliorations fonctionnelles souhaitées et en assurer la promotion par des actions de conseil et de communication.
- Participer à l'élaboration d'outils de contrôle et de gestion (scripts, requêtes, reporting)
- Participer à la définition et faire appliquer les accords de niveaux de service (SLA)
- Participer à la gestion et au suivi des achats d'équipements informatiques
- Assurer le suivi des acquisitions de licences en lien avec le service financier
- Participer à la rédaction de la documentation

Conditions particulières d'exercice

univ-nantes.fr

- Vous êtes identifié comme l'un des référents logiciels de l'établissement, relayez les offres des marchés nationaux et en assurer en œuvre opérationnelle et la diffusion auprès des usagers.
- Variabilité éventuelle des horaires de travail

Spécificités du poste

Environnement de travail :

- Accessibilité PMR
- Bureau partagé
- Travail en équipe

Rythme de travail :

- Horaires fixes
- Contraintes calendaires (vacances obligatoires pendant les périodes de fermeture administrative des bâtiments)

Conditions de travail :

- Usage d'un écran
- Travailler assis
- Communications téléphoniques / visioconférences fréquentes
- Utilisation d'applications métiers

Profil recherché

Vous êtes de formation informatique (niveau BUT, BTS ou vous disposez d'une solide expérience professionnelle de plus de 5 ans sur le même type de mission), vous bénéficiez d'un sens avéré du service et êtes un-e excellent-e communicant-e. Vous êtes passionné-e de technologies, méthodique et rigoureux-euse.

Nous aimons donner sa chance à chacun et permettre à nos collaborateurs de gagner en compétences. En tant qu'interlocuteur technique privilégié des équipes informatiques, nous apprécions les personnalités dynamiques, réactives, enthousiastes et dotées de vraies aptitudes relationnelles.

Poste ouvert aux agents susceptibles de se prévaloir d'une priorité légale conformément aux dispositions de l'article 60 de la loi du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'État (sur présentation d'un justificatif)

Compétences et connaissances requises

Savoirs généraux, théoriques ou disciplinaires :

- Applications métiers (connaissance approfondie de la solution GLPI sur les fonctionnalités Helpdesk, CMBD)
- Environnement LAMP (Linux Apache MySQL PHP)
- Architecture et l'environnement technique du système d'information
- Processus métiers (inventaire, télédistribution, gestion de conformité, cycle de vie matériel & applications)
- Langage de programmation PowerShell, PHP, xHTML / CSS

- Techniques de conduite du changement (connaissance générale)
- Référentiel des bonnes pratiques (connaissance générale)
- Environnement et réseaux professionnels
- Marchés publics (connaissance générale)
- Anglais technique (connaissance générale)

Le petit + :

- Virtualisation et sauvegarde, outils collaboratifs

Savoir-faire opérationnels :

- Administrer un système de base de données (maîtrise)
- Rédiger et mettre à jour la documentation fonctionnelle et technique
- Renseigner les indicateurs de performance
- Anticiper les évolutions fonctionnelles et techniques
- Accompagner les changements (maîtrise)
- Expliciter les besoins et les prioriser
- Gestion de projet
- Jouer un rôle de conseil ou d'aide à la décision
- Communiquer et faire preuve de pédagogie
- Travailler en équipe

Savoir-être :

- Capacité de prospective
- Réactivité
- Rigueur/fiabilité
- Sens de la confidentialité

**Date limite de réception
des candidatures :**
15/06/2026

**Date de la commission
de recrutement :**
Semaine du 29/06 au 03/07

**Date de prise
de poste :**
Début septembre 2026

Contacts :

Personne à contacter pour plus d'informations sur le poste : Christophe BONNIN –
christophe.bonnin@univ-nantes.fr (responsable du SUDO)

Envoyer votre candidature : votre candidature (CV + lettre de motivation) + derniers arrêté d'échelon et compte-rendu d'entretien professionnel (pour les titulaires) exclusivement par mail à recrutement-dsin-152389@emploi.beetween.com



**Conseils
aux candidats :**

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

univ-nantes.fr