

Nantes Université recrute

Pour sa Direction des Systèmes d'Information et du Numérique
Par la voie du **concours externe**

Un·e Technicien·ne Support de Centre d'Assistance Numérique

BAP : E Famille professionnelle : Ingénierie technique
et de production

E4X41 – Technicien·e 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 Centre d'Assistance Numérique du Service 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

univ-nantes.fr

travail numériques. En lien direct avec les usagers, les agents du service participent à la gestion courante des activités liées au support de l'usage du numérique et de l'environnement de travail pour prendre en charge, orienter et/ou résoudre leurs besoins.

- Composition du Centre d'Assistance Numérique (effectif) : 3 personnes

- Composition du Service Support Utilisateur et Déploiement d'Outils : 12 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.

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 fréquentes
- Utilisation d'applications métiers (Outils de ticketing)

Compétences et connaissances requises

Savoirs généraux, théoriques ou disciplinaires :

- Maitrise du contexte de l'administration, de la pédagogie et de la recherche.
- Connaître 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.
- Maitrise des outils du système d'information et application des règles de sécurité informatique d'exploitation.
- Savoir détecter et diagnostiquer les problèmes systèmes et réseaux.
- Lecture de 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.
- Bonne organisation 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 08 avril au 6 mai 2026

**Épreuves admissibilité
et admission :**
Mai/juin 2026

**Date de prise
de poste :**
1^{er} septembre 2026

univ-nantes.fr

Contacts : concoursitr@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