

## OFFRE D'EMPLOI – Technicien de Support Informatique (H/F) (Rèf2021-61)

---

L'Institut Public Ocens est un établissement médico-social implanté sur le territoire de Loire-Atlantique. Ses deux pôles d'activités, en déficiences sensorielles et du langage, et dans le champ médico-éducatif, accompagnent près de 760 enfants orientés par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) et plus de 300 adultes. En 2020 l'établissement rassemble plus de 400 professionnels issus de 46 métiers différents répartis sur deux sites à Nantes et à Vertou.

### Description du poste :



Contrat à durée déterminée de 6 mois, possibilité de Reconduction



Temps plein



Résidence administrative Vertou, site des Hauts Thébaudières.

Déplacements sur l'ensemble des sites de l'Établissement (Département 44)

(Véhicule de Service mis à disposition selon possibilité ou Remboursement des Frais kilométriques)



Conditions et avantages :

- ✓ Rémunération en référence à la grille des techniciens supérieurs hospitaliers de la fonction publique hospitalière. Reprise de l'expérience.
- ✓ Chèque restaurant ou self
- ✓ Remboursement 50% des transports en commun
- ✓ Forfait mobilité (prime pour l'utilisation du vélo ou du covoiturage selon conditions)

### Missions :

Le Technicien de Support Informatique fournit le support et l'assistance de proximité aux utilisateurs des systèmes d'information pour tout ce qui concerne les postes de travail, les applications informatiques, la téléphonie fixe, la téléphonie mobile et les systèmes de visio.

### Activités :

- Participation à l'organisation de l'assistance utilisateur
- Enregistrement et suivi des demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux matériels (informatique, téléphonie, visio) et applications
- Identification, diagnostic et qualification des demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux matériels (informatique, téléphonie, visio) et applications
- Intervention consécutive aux demandes d'assistance (sur le terrain ou à distance)

- Information des utilisateurs aux problèmes de sécurité (sauvegarde, virus, confidentialité des données...)
- Planification, préparation, installation et configuration des matériels (informatique, téléphonie, visio), systèmes, réseaux et applications
- Rédaction, mise à disposition et mise à jour de la documentation utilisateur
- Capitalisation de l'ensemble de la documentation sur le SI utilisateur
- Participation à l'élaboration et à la gestion du catalogue de services
- Participation aux tests des mises à jour ou corrections (y compris de non régression) avant la mise en production

**Positionnement :**

- Sous l'autorité du Responsable du Système d'Information

**Environnement :**

**Compétences :**

<b>Savoir</b>	<p>Environnement Windows  Outils Bureautiques Office, Libre Office  Suite Office 365  Environnement IOS et Android  Outils de diagnostic et d'investigation des incidents</p>
<b>Savoir-Faire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adapter et mettre à jour la documentation utilisateur (procédure, manuel utilisateurs, ...)</li> <li>- Analyser, exploiter les données des outils informatiques basiques ou applications métier/logiciels et justifier des résultats</li> <li>- Appliquer les règles liées à la protection des données</li> <li>- Diagnostiquer les dysfonctionnements, les pannes, les incidents réseau, le défaut des matériaux, des équipements et des applications</li> <li>- Former et conseiller les utilisateurs dans son domaine de compétence</li> <li>- Installer et utiliser les outils d'assistance pour un traçage systématique des sources d'erreur ou de défaillance technique</li> <li>- Installer, configurer, paramétrer et tester un système et/ou un logiciel et/ou un composant et/ou un poste de travail</li> <li>- Interagir avec les utilisateurs afin de déterminer les dysfonctionnements et les orienter vers le bon niveau de prise en charge</li> <li>- Maintenir et entretenir le parc des systèmes d'information (matériel, logiciel, composant systèmes,...)</li> <li>- Planifier et coordonner des travaux et / ou des interventions (maintenance, entretien et /ou installation de matériels, outils, équipements, systèmes...)</li> <li>- Traduire et formuler les demandes ou besoins utilisateurs en études de faisabilité, en solutions, en programmes et en échéancier d'intervention</li> </ul>
<b>Savoir-Être</b>	<p>Savoir gérer les situations d'urgence et redéfinir en permanence les priorités  Savoir prendre des initiatives  Savoir travailler en équipe  Savoir échanger, communiquer  Savoir être précis, rigoureux, organisé</p>



**Date limite de candidature : 11/10/2021**

#### **INFORMATION COVID**



*La loi du 5 Août 2021, portant sur la gestion de la crise sanitaire, introduit l'obligation vaccinale et le pass sanitaire au sein des ESMS pour l'ensemble de leurs salariés (soignants, pédagogiques, éducatifs, administratifs et techniques). Ces mesures sont entrées en vigueur à compter du 9 août 2021.*

**Transmettre lettre de motivation et CV par mail ou par courrier à :**

**Mme PINEAU-SALAÛN Caroline  
2 Rue René Dunan  
CS 66216  
44262 NANTES Cedex 2**

**[recrutements@ocens.fr](mailto:recrutements@ocens.fr)**

**Renseignements au 07.71.44.05.33**

**Visitez notre site : <https://www.ocens.fr/>**