

## OFFRE D'EMPLOI – Technicien de Support Informatique (H/F) (Ref2025-09)

---

L'Institut Public Ozens 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. Depuis 2020 l'établissement rassemble plus de 400 professionnels issus de 46 métiers différents répartis sur quatre sites à Nantes, Nort-sur-Erdre et Vertou.

### Description du poste :



Contrat à durée déterminée de 3 mois à compter du 22/04/2025, possibilité de reconduction



Temps plein



Résidence administrative : Nantes Siège

Déplacements sur l'ensemble des sites de l'Établissement (Agglomération Nantaise et Nort-sur-Erdre)

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
- ✓ Remboursement 75% 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, les systèmes de visio et les copieurs.

### Activités :

- Participation à l'organisation de l'assistance utilisateur
- Enregistrement et suivi des demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux matériels (informatique, téléphonie fixe, téléphonie mobile, systèmes visio, copieurs) et applications
- Identification, diagnostic et qualification des demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux matériels (informatique, téléphonie fixe, téléphonie mobile, systèmes visio, copieurs) 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 fixe, téléphonie mobile, systèmes visio, copieurs), systèmes, réseaux et applications

- Présentation de l'environnement de travail aux nouveaux professionnels
- 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 Service Informatique

**Environnement Système / Applicatif (éléments principaux) :**

- PC : Environnement Windows
- Outils Microsoft 365 et solutions alternatives (Libre Office...)
- Téléphonie Mobile et Tablettes : Environnement IOS et Android
- Téléphonie Fixe : selon site PABX, IPBX, Centrex, Softphonie

**Savoir-Être :**

- 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