

## Fiche de poste

### TECHNICIEN SUPPORT Crous de Nantes Pays de la Loire H/F

Titulaires / Contractuels	Contractuel 12 mois, 35H
Poste vacant le : 01/09/2021	Poste à temps plein
Localisation du poste	Services centraux - 2 boulevard Guy Mollet – 44300 Nantes

#### Environnement

Le CROUS est un Établissement Public de l'État sous tutelle du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.

#### Les activités principales des CROUS sont :

- la gestion du financement des études en octroyant des bourses sur critères sociaux et universitaires,
- l'accompagnement social de certains étudiants,
- l'hébergement étudiant,
- la restauration étudiante,
- La promotion ou le financement de projets culturels,

Les CROUS appartiennent à un réseau national piloté par le CNOUS qui rassemble les 28 CROUS du territoire national.

#### Les missions de la Direction des Systèmes d'Information des CROUS sont :

- le maintien en condition opérationnelle des infrastructures informatiques,
  - l'évolution de celles-ci,
  - le respect de la politique de sécurité des systèmes d'information,
  - la cohésion avec le SI national
- Assurer le bon fonctionnement du centre de services.

Effectifs	650
Domaine d'activité	Opérateur « vie étudiante »
Missions	Restauration, hébergement, aides financières directes (bourses sur critères sociaux) et aides spécifiques, action sociale, actions culturelles

#### Poste

Fonction	Technicien Support H/F
Positionnement du poste	Le centre de services est l'interface privilégiée entre les métiers de l'établissement et la Direction des Systèmes d'Information. En effet, ce plateau de support est la vitrine même de l'efficacité des DSI, de Nantes, Rennes, Bourgogne France Comté, Poitiers, Limoges, Créteil, Bordeaux, et de la capacité du Système d'Information à répondre aux besoins des utilisateurs. De fait, il est garant de l'image de marque des DSI et un vecteur essentiel de la communication de cette dernière.

	<p>Rattaché à la Responsable du centre de services (CESIR- Centre de Service Interrégional), le technicien centre de services assure la réception de toutes les sollicitations des utilisateurs et agit en fonction de ses compétences et des procédures mises à sa disposition pour répondre au besoin de l'utilisateur. Il a en charge le diagnostic des incidents et l'apport de réponse à un maximum de sollicitations. Il réalise le routage vers les groupes de support spécialisés lorsque la capacité de résolution ou de traitement est jugée en dehors de son champ de compétence. Il fournit les éléments permettant de mettre à jour la base de connaissance, recherche en liaison avec les autres groupes de support et les experts, les solutions de contournement permettant d'attendre la fourniture d'un correctif. Il assure le suivi permanent des incidents et problèmes escaladés.</p>
<p><b>Description du poste, des missions</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil des demandes des utilisateurs suite à des dysfonctionnements ou des demandes d'assistance,</li> <li>• Traitement, résolution ou déclenchement des actions de support correspondantes,</li> <li>• Suivi des incidents en cours d'escalade,</li> <li>• Enregistrement et coordination du traitement des demandes standards,</li> <li>• Mise à jour du référentiel et documentation.</li> </ul>
<p><b>Compétences et qualités requises</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir et prendre en compte les appels des utilisateurs ;</li> <li>• Capacité à gérer le flux d'appels entrants,</li> <li>• Capacité à gérer plusieurs niveaux de demandes,</li> <li>• Enregistrer des incidents ou anomalies de fonctionnement signalées,</li> <li>• Effectuer un pré diagnostic et qualifier,</li> <li>• Traiter le 1er niveau des incidents ou anomalies : diagnostic, identification, information, résolution, formulation ;</li> <li>• Transférer si nécessaire les appels des utilisateurs aux entités compétentes,</li> <li>• Alerter sa hiérarchie sur tout incident « hors norme »,</li> <li>• Effectuer le suivi du traitement des appels des utilisateurs jusqu'à clôture</li> <li>• Exploiter la base d'incidents et/ou de connaissances : relances, consolidation, analyse de tendance ;</li> <li>• Signaler des incidents ou demandes récurrentes.</li> <li>• Traiter et/ou faire remonter les traitements de demandes standards,</li> <li>• Alerter sa hiérarchie sur toute demande « non standard »,</li> <li>• Respecter des processus mise en œuvre au niveau du Centre de services,</li> <li>• Appliquer des procédures et participation à leur élaboration,</li> <li>• Participer à l'enrichissement des bases de connaissance,</li> <li>• Reporter régulièrement de son activité auprès de sa Responsable,</li> <li>• Capacité à gérer le flux d'appels entrants,</li> <li>• Capacité à gérer plusieurs niveaux de demandes.</li> </ul>

	<p><b>Savoir Etre requis :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rigueur, méthode pour organiser de façon optimale les procédures de support,</li> <li>• Excellentes qualités (écoute et dialogue) pour comprendre les besoins et les dysfonctionnements rencontrés et faciliter les contacts avec les utilisateurs,</li> <li>• Maîtrise de soi, gestion du stress,</li> <li>• Travail en équipe,</li> </ul> <p>Aisance relationnelle et capacité à s'adapter à différents interlocuteurs et situations.</p>
<b>Contraintes particulières d'exercice de l'activité</b>	
<b>Critères candidat</b>	<p>Diplôme de type bac à bac+2 : Bac professionnel (métiers de soins ou de laboratoire à forte composante informatique), BTS, DUT ou expérience similaire</p> <p>Un à cinq ans d'expérience dans les métiers de l'assistance : la participation aux tests fonctionnels, l'exploitation, l'assistance, la maintenance et le support applicatif sont nécessaires pour accéder au poste de technicien centre de services.</p>

## Modalités de candidature

**Les candidatures, accompagnées d'une lettre de motivation, d'un curriculum vitæ, doivent parvenir avant le 9 juillet 2021 à :**

Valérie DURET  
 Responsable CESIR du Crous de Nantes Pays de la Loire  
 Mail : [valerie.duret@crous-nantes.fr](mailto:valerie.duret@crous-nantes.fr)

### Adresse postale

Crous de Nantes Pays de la Loire  
 2, Boulevard Guy Mollet  
 BP 52213  
 44322 Nantes cedex 3

**AUCUNE CANDIDATURE NE SERA TRAITÉE DANS L'OUTIL. IL CONVIENT DE SUIVRE LES MODALITÉS DE CANDIDATURE MENTIONNÉES ET DE SE REPORTER AUX CONTACTS MENTIONNES DANS LA FICHE DE POSTE.**