

## Fiche de poste Technicien Support Informatique

### Identification du poste

Fonction	Technicien Support Informatique
Service	Informatique
Pôle	Direction des Systèmes d'Information
Localisation	Bâtiment Josse Marchand
Correspondance métier du répertoire des métiers de la Fonction publique hospitalière	Code métier :
Correspondance statutaire (corps)	
Correspondance statutaire (catégorie)	TH - TSH

### Abréviations

TH : Technicien Hospitalier  
TSH : Technicien supérieur Hospitalier  
SI : Système d'Information

### Présentation de la structure

Lien vers le référentiel du service

### Position dans la structure

#### Liens hiérarchiques

- Directeur des Systèmes d'Information
- Ingénieur du service informatique
- Coordinateur d'exploitation

#### Liens fonctionnels

##### Liens fonctionnels internes au service

Membres du service informatique  
Responsable du service informatique

Rédacteurs	
Validateur	
Date de rédaction initiale	
Date de dernière modification	



### Liens fonctionnels externes au service

Ensemble des utilisateurs du SI de l'hôpital

### Liens fonctionnels externes au Centre Hospitalier

Ensemble des sociétés informatiques amenées à intervenir sur le SI de l'établissement.

## **Organisation des postes de travail**

Poste de travail en journée.

Peut être amené à prendre des astreintes techniques en dehors des heures ouvrées.

## **Mission et activités**

### **Mission générale**

Fournir le support et l'assistance de proximité aux utilisateurs des systèmes d'information pour tout ce qui concerne les postes de travail et les applications informatiques

### **Activités précises**

- Enregistrement et suivi des demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux matériels et applications
- Identification, diagnostic et qualification des demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux matériels (informatique, téléphonie, visio) et applications
- Information des utilisateurs aux problèmes de sécurité (sauvegarde, virus, confidentialité des données...)
- Intervention consécutive aux demandes d'assistance (sur le terrain ou à distance)
- Organisation de l'assistance utilisateur
- Participation au transfert de compétence entre l'équipe projet et l'équipe exploitation de maintien en condition opérationnelle (MCO)
- 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
- Test des mises à jour ou correction (y compris de non régression) avant la mise en production
- Participation au processus de gestion des habilitations des utilisateurs du SIH

Rédacteurs	
Validateur	
Date de rédaction initiale	
Date de dernière modification	

Le technicien travaille en équipe, au sein de la cellule exploitation, tout en étant en mesure de piloter des actions en autonomie. Pour cela il sait :

- Adapter et mettre à jour la documentation utilisateur (procédure, manuel utilisateurs, ...)
- Analyser, exploiter les données des outils informatiques basiques ou applications métier/logiciels et justifier des résultats
- Appliquer les règles liées à la protection des données
- Diagnostiquer les dysfonctionnements, les pannes, les incidents réseau, le défaut des matériaux, des équipements et des applications
- Former et conseiller les utilisateurs dans son domaine de compétence
- Installer et utiliser les outils d'assistance pour un traçage systématique des sources d'erreur ou de défaillance technique
- Installer, configurer, paramétrer et tester un système et/ou un logiciel et/ou un composant et/ou un poste de travail
- Interagir avec les utilisateurs afin de déterminer les dysfonctionnements et les orienter vers le bon niveau de prise en charge
- Maintenir et entretenir le parc des systèmes d'information (matériel, logiciel, composant systèmes,...)
- Planifier et coordonner des travaux et / ou des interventions (maintenance, entretien et /ou installation de matériels, outils, équipements, systèmes...)
- Traduire et formuler les demandes ou besoins utilisateurs en études de faisabilité, en solutions, en programmes et en échéancier d'intervention
- Pratiquer une communication professionnelle avec les membres de l'équipe informatique, les utilisateurs et les fournisseurs.

## **Contraintes de fonctionnement**

### **Horaires**

4 horaires sont proposés. Les TH/TSH du service établissent un planning de présence assurant une présence de 8h00 à 17h51.

Horaire 1 : 8h00 – 12h00 / 13h00 – 16h36

Horaire 2 : 8h00 – 12h00 / 12h45 – 16h21

Horaire 3 : 9h15 – 13h00 / 14h00 – 17h51

Horaire 4 : 9h30 – 12h00 / 13h45 – 17h51

### **Autres contraintes de fonctionnement**

En dehors de ces horaires une astreinte est assurée par l'ensemble de l'équipe.

## **Risques professionnels associés à l'activité et moyens de les prévenir**

Lien vers le document unique du Centre hospitalier de Dunkerque.

Rédacteurs	
Validateur	
Date de rédaction initiale	
Date de dernière modification	

## **Compétences requises**

- Connaissance approfondie de l'architecture matérielle d'un poste de travail
  - Connaissance approfondie du système d'exploitation Windows et de son environnement, des outils bureautiques Office
  - Connaissance générale des outils de déploiement automatisé
  - Notions de base sur les configurations usuelles, systèmes.
  - Notions de base sur les réseaux informatiques.
- 
- Dialoguer avec les utilisateurs en s'adaptant à leurs attentes : être à l'écoute, pédagogue
  - Travailler en équipe
  - Situer le niveau d'intervention et hiérarchiser les priorités : être rigoureux, logique et organisé
  - S'adapter aux évolutions technologiques
  - Être disponible, réactif

## **Profil recherché**

Profil recherché :

- Diplôme en informatique de niveau Bac+2 ou équivalent
- Une expérience dans des fonctions similaires serait un plus
- La connaissance du fonctionnement des établissements de santé serait un plus
- Permis B souhaité

## **Prérequis autres que les compétences**

## **Documents associés**

### **Fiche métier du répertoire des métiers**

Support et exploitation  
Intervenant(e) / Support Informatique utilisateurs

### **Références statutaires de la Fonction publique hospitalière**

Rédacteurs	
Validateur	
Date de rédaction initiale	
Date de dernière modification	