

# FICHE DE POSTE

## TECHNICIEN SUPERIEUR INFORMATIQUE CHARGE(E) DES APPLICATIONS INFORMATIQUES

Document créé le	Référence	Historique des versions
20/09/2021	TSH-CAI - INF - 001	Version 1

	Rédaction	Vérification	Validation
	<b>Hélène SOL</b> <i>Directrice du PILS</i>	<b>Hélène SOL</b> <i>Directrice du PILS</i>	<b>Dominique ALLEMAND</b> <i>Directeur des Ressources Humaines</i>
<b>Date</b>	20/09/2021	20/09/2021	
<b>Signatures</b>			

**Codification R.N.M.S.A.** (*Répertoire National des Métiers de la Santé et de l'Autonomie*)

Intitulé du métier	Code Métier
CHARGE(E) DES APPLICATIONS INFORMATIQUES (Ex Responsable des applications informatiques)	35F05
Famille	Sous-famille
SYSTEME D'INFORMATION	Conception et intégration des applications

### 1 – Présentation de l'établissement :

Établissement Public de Santé Mentale, le **Centre Hospitalier Alpes-Isère (CHAI)** constitue un **acteur majeur du soin psychiatrique en Auvergne-Rhône-Alpes** en desservant plus de **800 000 habitants** sur les deux tiers Sud-Isère. En effet, une des particularités de cet établissement est d'avoir son site principal sur la commune de Saint-Egrève tout en comptant plus de **70 lieux de soins** répartis sur l'ensemble du territoire.

Organisé en six pôles cliniques de psychiatrie générale et de spécialités, adulte et enfant, le CHAI est un **établissement dynamique**, en perpétuelle évolution, afin d'offrir à ses patients **une prise en charge de qualité**.

Le CHAI fait partie du **Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Alpes Dauphiné** dont l'établissement support est le CHU Grenoble Alpes et qui regroupe neuf établissements publics de santé (CHU Grenoble Alpes, CH de Voiron, La Mure, Rives, Saint-Geoire-en-Valdaine, Saint-Laurent-du-Pont, Tullins, Uriage et CHAI).

Le GHT a défini un **projet médical partagé qui ambitionne une amélioration concrète de la prise en charge des patients au sein de parcours de soins coordonnés**. Il revient au CHAI d'animer le pilotage de la filière psychiatrique. Au-delà du GHT, le CHAI a tissé de nombreux liens avec des structures sociales et médico-sociales, des associations ainsi que des collectivités territoriales.

## 2 – Définition du poste :

Le technicien supérieur informatique chargé des applications informatiques est en charge des logiciels métiers –partie fonctionnelle– et interfaces associées du CH Alpes-Isère.

Sur le portefeuille applicatif dont il a la charge, il s'occupe de la gestion applicative des logiciels et interfaces associées, de leur bon fonctionnement et de leur maintenance, en lien avec les éditeurs ; il peut participer à la rédaction des cahiers des charges fonctionnels et au choix des nouveaux outils.

Véritable ambassadeur des utilisateurs, il s'assure de leur satisfaction dans l'utilisation des logiciels métier, de la traduction de leur besoin en fonctionnalités informatiques, et de la pleine utilisation des outils à leur disposition. Il réalise le support applicatif, les formations, et l'accompagnement.

Il est garant de la continuité de service et de l'évolution des logiciels et interfaces de son portefeuille applicatif.

Il travaille de concert avec les informaticiens de l'équipe aux niveaux fonctionnel et technique.

### **Autres appellations :**

Expert(e) applications,

Expert(e) produits Système d'Information

Responsable des applications informatiques

## 3 – Environnement du poste :

<b>Lieu principal d'affectation :</b>	CHAI
<b>Pôle / U.F. de rattachement :</b>	Direction du pôle Ingénierie-Logistique-Sécurité (PILS) UF 0233 Direction des Systèmes d'Information
<b>Liens hiérarchiques :</b>	Responsable des Systèmes d'Information
<b>Liens fonctionnels :</b>	
<b>Interne :</b>	Personnel du service informatique Les utilisateurs : personnel des services de soins et administratifs Services du PILS : logistiques et techniques
<b>Externe :</b>	Fournisseurs, intégrateurs, prestataires de service,
<b>Agent en responsabilité directe :</b>	Aucun
<b>Contraintes éventuelles liées au poste :</b>	Aucune

## 4 – Description du poste :

### **ACTIVITES PRINCIPALES (liste non exhaustive)**

- Gérer les logiciels et les interfaces de son portefeuille applicatif :
  - Surveiller les applications et les interfaces de manière pro-active, les exploiter
  - Maintenir en condition opérationnelle des logiciels et leurs interfaces
  - S'assurer des sauvegardes logicielles, réaliser des tests de restauration
  - Planifier, organiser et piloter les installations logicielles, les évolutions fonctionnelles et les maintenances applicatives **correctrice**, **évolutive**, **préventive** et **règlementaire** des logiciels et interfaces, avec les éditeurs (arbitrage, priorisation)
  - Recetter : écrire et dérouler les scénarii de test (incluant la non régression) des nouvelles versions, traiter et suivre la résolution des anomalies
  - Paramétrer des logiciels métiers
  - Positionner les droits et les habilitations sur les applications
  - Participer au choix des nouveaux logiciels
  - Réaliser la veille réglementaire et technologique des logiciels de son portefeuille
  - Garantir le respect des normes, standards, procédures et outils liées à la sécurité du SI

- Rédiger les procédures dégradées en cas de dysfonctionnement applicatif
- Assurer la relation avec les métiers, interlocuteur informatique des métiers :
  - Assurer le support applicatif aux utilisateurs
  - Recueillir et qualifier les demandes et les besoins et les traduire en analyse fonctionnelle
  - Les traduire en cahier des charges fonctionnels
  - Animer des groupes de travail, des réunions avec les utilisateurs pour centraliser et traduire l'expression du besoin.
  - Rédiger les spécifications fonctionnelles et les cahiers des charges fonctionnels
  - Accompagner au changement
  - Organiser et réaliser des sessions permanentes de mise à niveau et de formation
  - S'assurer de la pleine utilisation des logiciels auprès des utilisateurs concernés
  - Transférer si besoin la compétence du paramétrage auprès des utilisateurs référents afin d'assurer leur autonomie
  - Assister les utilisateurs au démarrage puis en routine
  - Rédiger les procédures d'utilisation
- Réaliser le support applicatif de niveaux 1 et 2 aux métiers
  - Assurer l'interface entre les utilisateurs du CHAI, les éditeurs et les domaines informatiques techniques
  - Diagnostiquer rapidement les perturbations et les problèmes, voire les anticiper, et apporter les solutions dans un délai court
  - Etre force de proposition par rapport aux problèmes exprimés (nouvelle fonctionnalité, solution de contournement, faire remonter de nouveaux besoins)
  - Anticiper sur les évolutions nécessaires
  - Proposer des évolutions/nouvelles fonctionnalités/ corrections à faire
  - Rédiger et faire évoluer la documentation utilisateur

## 5 – Profil du poste :

### **QUALITES METIER ATTENDUES**

*(Aptitudes, qualités et comportement professionnel)*

#### **Savoirs faire requis :**

- Planifier des projets et les interventions
- S'assurer de la sauvegarde des données applicatives
- Installer, configurer et paramétrer les applications et les interfaces
- Préparer et communiquer aux fournisseurs les conditions d'intervention
- Définir et gérer les environnements de développement/intégration ou pré-production/production
- Tenir le registre du versioning applicatif, assurer la traçabilité des évolutions
- Définir les besoins des interfaces et des compléments aux applications métier/logiciels
- Savoir élaborer des jeux de tests applicatifs
- Savoir réaliser des recettes logicielles conformément au plan de test
- Evaluer et documenter les résultats obtenus par rapport aux spécifications
- Mesurer la performance du système avant, pendant et après son intégration et son évolution
- Analyser les besoins d'adaptation du SI et réaliser le paramétrage adapté
- Savoir diagnostiquer les dysfonctionnements, les pannes, les défauts d'utilisation, et savoir différencier les incidents techniques
- Rédiger et/ou adapter la documentation utilisateur (procédure, manuel utilisateurs, ...), fournie par l'éditeur
- Elaborer des procédures de secours en cas de défaillance de l'applicatif
- Conduire et animer des réunions
- Former et conseiller les utilisateurs référents, relais des métiers dans son domaine applicatif

- Assurer la veille relative à son domaine d'activité (rechercher, sélectionner, exploiter et capitaliser les informations) et vérifier sa mise en œuvre
- Mettre en œuvre et diffuser la charte d'utilisation du SI et la charte d'identité-vigilance et participer à leur évolution
- Appliquer les règles liées à la protection et à la sécurité des données
- Piloter, animer / communiquer, motiver une ou plusieurs équipes
- Recueillir, analyser, formaliser et valider les besoins fonctionnels et non fonctionnels utilisateurs (y compris les interfaces avec les applications existantes et les compléments aux applications informatiques)
- Maintenir à jour la documentation fonctionnelles et d'utilisateur

**Connaissances associées :**

- Informatique, Système d'Information et veille technologique
- Architecture SI métier et fonctionnelle
- Outils-Applications métier/logiciels nécessaires au fonctionnement métier et de l'établissement
- Architecture SI métier et fonctionnelle
- Marché des solutions informatiques (technologie, produit et offre)
- Méthode de conduite de projet (planification, reporting, analyse de risques, ...)
- Organisation, métiers et fonctionnement de l'établissement
- Droit des données informatiques
- Communication
- Documentations fournies par les éditeurs
- Produits et marché informatiques
- Standards et normes applicables (y compris les règles liées à la protection des données)
- Eléments des chaînes décisionnelles internes et externes

**QUALITES SPECIFIQUES POUR LE POSTE**
















- Rigueur, sens de l'organisation
- Sens du résultat et de suivi des objectifs
- Gestion des priorités
- Savoir communiquer dans un environnement multi intervenants
- Savoir gérer la pression des utilisateurs
- Etre organisé, rigoureux et méthodique dans la réalisation de travaux / projets
- Garant de la qualité du service rendu
- Assurer la relation avec les informaticiens, ainsi que des relations constructives avec les partenaires-fournisseurs.
- Qualités relationnelles : écoute active, sens du contact humain, disponibilité, amabilité, courtoisie, aisance orale, ouverture aux autres (liens avec les services, les demandeurs)
- Esprit d'équipe
- Capacités d'anticipation
- Aptitudes à prendre du recul et à disposer d'une vision globale
- Capacité à identifier les différents acteurs, leur expertise et leur responsabilité
- Accueil professionnel, et présentation professionnelle
- Autonomie dans la réalisation des tâches de son poste
- Constance
- Gestion du temps
- Sens de la confidentialité
- Sens de la communication
- Discrétion, sens de la réserve
- Garant de la bonne image de son service, du pôle et de l'établissement

- Savoir identifier les situations ou sujets qui nécessitent un arbitrage ou un avis auprès de sa hiérarchie
- Savoir rendre compte à sa hiérarchie

CONDITIONS DE TRAVAIL	
<b>Horaires de travail du poste</b>	
<b>Poste à 100 %</b>	Astreintes : <input type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non Périodicité de l'astreinte : NC
<b>Relationnel dans le poste de travail</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> Travail seul <input checked="" type="checkbox"/> Travail en équipe <input checked="" type="checkbox"/> Travail au contact du public <input checked="" type="checkbox"/> Autre : Poste en lien fonctionnel avec l'ensemble des acteurs hospitaliers	
<b>Déplacements liés au poste de travail</b>	<b>Véhicule lié au poste de travail</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Agglomération <input checked="" type="checkbox"/> D'un site à l'autre <input type="checkbox"/> Autres	<input type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non <b>Type de véhicule utilisé</b> <input checked="" type="checkbox"/> VL <input type="checkbox"/> PL <input type="checkbox"/> Scooter <input type="checkbox"/> Engins <input type="checkbox"/> Fourgon <input type="checkbox"/> Autres
<b>Permis pour le poste de travail</b>	
<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> EB <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> EC <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> ED	

## 6 – Risques associés au poste

Les risques communs à l'ensemble des professionnels et/ou spécifiques au poste sont identifiés dans le DUERP.

Surveillance médicale							
Spécificités du suivi médical liées aux caractéristiques du poste (à compléter avec le médecin de travail de la collectivité)							
Surveillance médicale renforcée				<input type="checkbox"/>	Oui	<input checked="" type="checkbox"/>	Non
Vaccinations obligatoires :							
Vaccinations recommandées :							
PROTECTION INDIVIDUELLE MISE A DISPOSITION							
DESIGNATION		Qté	Précisions	DESIGNATION		Qté	Précisions
	Rehausseur d'écran				Filtre écran		
	Fauteuil ergonomique				Repose pieds		
	Repose poignets				Autre (préciser)		
	Vêtements de travail				Protection auditive		
	Tablier de soudeur				Lunettes		
	Vêtements de signalisation				Ecran facial		
	Gants (chimique, mécanique, autres ...)				Masque anti poussières		
	Chaussures ou bottes				Appareil respiratoire individuel		

FORMATIONS PERMETTANT LE MAINTIEN DE L'EMPLOYABILITE AU POSTE DE TRAVAIL (intégration / autonomisation)		
Formation(s) obligatoire (s) au poste de travail		
<input checked="" type="checkbox"/> Formation incendie		

**\* Texte de référence :**

TITRE I – Loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires (loi Le Pors)

TITRE IV – Loi n°86-33 du 9 janvier 1986 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique hospitalière – version consolidée au 19 décembre 2012

**- Remarques :**

\* Cette fiche de poste est susceptible d'évoluer au gré des modifications de l'organisation du service et de l'évolution des activités de l'établissement, sans qu'une version corrective papier ne soit obligatoirement élaborée (le document actualisé est disponible en permanence sur la Gestion Documentaire).

\* L'agent est recruté au nom de l'établissement, et non au seul bénéfice d'un pôle, d'un service, d'un site, d'une résidence ou d'un bâtiment.

\* En ce sens, il peut être appelé à réaliser occasionnellement ses missions sur un autre site que celui correspondant à son affectation habituelle.

\* Pour des raisons de continuité de service, il peut également être demandé à l'agent, détenteur uniquement de son grade et non de son poste, de réaliser temporairement ses missions et activités métiers sur un autre site et au profit d'un autre pôle ou d'un autre service. Pour les mêmes raisons de continuité de service, et en fonction de son site d'affectation principale, l'agent peut être sollicité lors de cas de force majeure (plan blanc, évènementiel, ...).

\* En tant qu'agent de l'établissement, une participation active aux différentes réunions en place au sein du service, du pôle et/ou de l'institution pour lesquelles sa présence est requise est attendue

\* La présente fiche de poste ne vise à aucune exhaustivité de missions, de tâches ou d'activités. Sa lecture s'effectue en lien avec les textes réglementaires régissant le métier, le référentiel métier-compétences disponible auprès de la cellule Qualité et les référentiels de formation en vigueur. Une activité demandée à un agent et qui ne ferait pas partie de la présente fiche de poste ne saurait être opposée par ce dernier si celle-ci correspond au cadre réglementaire et professionnel décrit par les autres documents cités précédemment.

**Fiche de poste remise à :**

**Le :**

**Signature de l'agent :**