

# FICHE DE POSTE

## TECHNICIEN SUPPORT INFORMATIQUE

Document créé le	Référence	Historique des versions
19/04/2021 Màj : 15/12/2021	FDP - INF - 002	Version 1

	Rédaction	Vérification	Validation
	<b>Benjamin DELUBAC</b> <i>Responsable des systèmes d'information</i> <b>Philippe MOURRE</b> <i>Chef du Service Informatique RSI - RSSI</i>	<b>Hélène SOL</b> <i>Directrice du PILS</i>	<b>Dominique ALLEMAND</b> <i>Directeur des Ressources Humaines</i>
Date			
Signatures			

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

Intitulé du métier	Code Métier
Intervenant(e) / Support Informatique utilisateurs	35L30
Famille	Sous-famille
SYSTEME D'INFORMATION	SUPPORT ET EXPLOITATION

### 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 support informatique fournit l'assistance de proximité, traite les demandes informatiques et les demandes de support, diagnostique et propose des solutions aux problèmes que rencontrent les utilisateurs pour tout ce qui concerne leur environnement de travail informatique. Il prend en charge les appels téléphoniques et les demandes informatiques, les enregistre et les suit jusqu'à leur résolution.

Il réalise également le déploiement, le renouvellement, l'évolution et le maintien en conditions opérationnelles du parc informatique.

Il se place au service des utilisateurs, et s'assure de leur satisfaction dans l'utilisation de l'informatique hospitalière.

**Autres appellations du poste :** technicien Help Desk, technicien sur les interventions de proximité, gestionnaire de parc informatique, maintenance de parc informatique et IMAC (IMAC : Installations, Mouvements, Ajouts et Changements).

## 3 – Environnement du poste :

**Lieu principal d'affectation :** CHAI  
**Pôle / U.F. de rattachement :** Direction du pôle Ingénierie-Logistique-Sécurité (PILS)  
UF 0233 Direction des Systèmes d'Information

**Liens hiérarchiques :** Responsable des Systèmes d'Information  
Directrice du pôle ingénierie, logistique, sécurité

### Liens fonctionnels :

**Interne :** Personnel du service informatique  
Personnel des services de soins et administratifs.  
Personnel des services du PILS : administratifs, logistiques et techniques

**Externe :** Prestataires de service, fournisseurs, intégrateurs

**Agent en responsabilité directe :** Aucun

**Contraintes éventuelles liées au poste :** Aucune

## 4 – Description du poste :

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

- Help Desk, réponse aux appels à la hotline informatique et aux demandes d'intervention
- Assistance technique de niveaux 1 et 2, escalade après de ses collègues pour le niveau 2 avancé et le niveau 3
- Possibilité de support de niveau 0
- Interventions de proximité, assistance et dépannage « informatique » des utilisateurs
- IMAC : Installations, Maintenance, Ajouts et Changements
- Gestion des incidents informatiques
- Réparations
- Entretiens « informatiques » proactifs
- Saisie et suivi des tickets et de gestion du parc sur un outil de GMAO informatique et de « CDS »

### Périmètre :

- PC fixes, PC portables, tablets, imprimantes, photocopieurs multifonctions, téléphones mobiles, équipements et systèmes de visio-conférence
- Applications, systèmes OS, pilotes, composants et logiciels de base associés

### TACHES *(liste non exhaustive)*

- Assistance informatique de type Help Desk = support téléphonique, gestion des demandes, interventions à distance et physique près des utilisateurs :

- . Qualifier et répondre aux demandes d'assistance informatique
  - . Diagnostiquer et résoudre les problèmes informatiques rencontrés par les utilisateurs hospitaliers sur le périmètre, y compris les problèmes réseaux et sur les logiciels bureautiques
  - . Suivre les demandes de support informatique (tickets) jusqu'à la résolution finale
  - . Assister les utilisateurs dans l'utilisation des outils et matériels du périmètre (sur le terrain ou à distance)
  - . Réparer et paramétrer les matériels et « logiciels de base » (pilotes inclus)
- Gestion du parc :
- . Planifier les installations, en relation avec les besoins et les demandes utilisateurs
  - . Gérer et renouveler le parc informatique, avec tenue d'inventaire informatisée selon les procédures en vigueur établies pour la certification des comptes : étiquetage des matériels par service, et suivi d'inventaire intégrant les mouvements, et les sorties d'inventaire
  - . Configurer les masters des PC avant déploiement, périphériques et pilotes inclus
  - . Préparer et paramétrer les PC fixes, les PC portables, les stations de travail selon les procédures en vigueur (SCCM, clonage)
  - . Tester (y compris de non régression) avant déploiement des matériels, logiciels de base, et applications.
  - . Livrer et installer dans les services les matériels, informer et former les utilisateurs
  - . S'assurer de la sauvegarde et de la récupération des données utilisateurs
  - . Utiliser pleinement l'outil de GMAO informatique
  - . Etre le garant du respect de « l'état de l'art » en gestion de parc informatique, en particulier stricte limitation et maîtrise de l'utilisation des comptes administrateur
  - . Calibrer et obtenir les devis auprès des fournisseurs pour les renouvellements de matériels ou les demandes particulières, en lien avec sa hiérarchie, et ses collègues
  - . Gérer les dons des PC réformés aux associations et partenaires (avec effacement des données)
- Service aux utilisateurs :
- . Gérer efficacement les demandes prises en charge de « A » à « Z » avec sollicitation de ses collègues si besoin, et retour aux utilisateurs
  - . Saisie au fil de l'eau dans l'outil : du suivi du traitement des tickets concernant la hotline, l'assistance technique et les demandes, pour affichage aux utilisateurs de l'avancée du traitement de leur demande
  - . Se placer au service des utilisateurs, et s'assurer de leur satisfaction dans l'utilisation de l'informatique hospitalière.
  - . Proposer et mettre en place des outils sécurisés permettant de faciliter l'utilisation de l'informatique (exemple : le partage de fichiers volumineux)
  - . S'assurer de l'appropriation des utilisateurs sur les matériels et les outils proposés
- Information aux utilisateurs :
- . Sensibiliser les utilisateurs à la sécurité informatique (virus, spam, mails frauduleux ou douteux, confidentialité des données...)
  - . Rappeler les procédures et règles en vigueur dans l'utilisation du SI
  - . Former les utilisateurs aux procédures dégradées, s'assurer de leur fonctionnement et de leur maîtrise par les utilisateurs
- . Partage d'information, documentation :
- . Rédiger, mettre à disposition et mettre à jour les documentations utilisateurs, les mémos, les tutoriels etc..., sur le périmètre
  - . Rédiger les procédures « informatiques » et les partager avec l'équipe
  - . Participer à la définition de besoin et à la rédaction de cahier des charges et de cahiers techniques
  - . Capitaliser l'ensemble de la documentation sur le SI, avec ses collègues
- Supervision et évolution
- . Participer à la supervision de l'état du SI
  - . Veille technologique sur les évolutions du parc informatique
  - . Veille auprès des fournisseurs
  - . Veille sur les marchés publics informatiques du GHT et mutualisés (UNIHA, RESAH, CAIH...)
  - . Participation à l'élaboration, à la gestion et à l'évolution du catalogue de services

- Active Directory
  - . Gestion des serveurs DNS
  - . Gestion des serveurs DHCP

## 5 – Profil du poste :

### QUALITES METIER ATTENDUES

*(Aptitudes, qualités et comportement professionnel)*

#### Savoirs faire requis :

- Diagnostiquer les dysfonctionnements, les pannes, les incidents réseau, le défaut des matériels, des équipements et des applications
- Interagir avec les utilisateurs et les interroger avec doigté afin d'établir le bon diagnostic
- Assister et guider les utilisateurs
- Solliciter naturellement ses collègues, disposer d'esprit d'équipe
- Planifier les interventions
- Planifier et réaliser les interventions (maintenance, entretien et /ou installation)
- Installer, configurer, paramétrer et tester les matériels, systèmes, logiciels de base, composants, pilotes...
- Installer et utiliser les outils d'assistance pour un traçage systématique des sources d'erreur ou de défaillance technique
- Maintenir et entretenir le parc
- Former et conseiller les utilisateurs dans son domaine de compétence
- Exploiter les données des outils informatiques ou applications métier/logiciels
- Appliquer les règles liées à la protection des données (RGPD)
- Créer, adapter et mettre à jour la documentation utilisateur (procédure, manuel utilisateurs...)

#### Connaissances associées :

- Communication
- Matériels informatiques, de téléphonie mobile et matériels de communication
- Documentations techniques fournies par l'éditeur ou l'intégrateur, y compris en anglais
- Architecture globale du SI : métier, technique et fonctionnelle
- Marché des solutions informatiques de niveau poste de travail (technologie, produit et offre)
- Organisation, métiers et fonctionnement de l'établissement
- Outils-Applications métier/logiciels (notions de base)
- Réseaux (notions de base)
- Sécurité informatique (notions de base)
- Droit des données informatiques (notions de base)

### QUALITES SPECIFIQUES POUR LE POSTE

- Accueil professionnel, et présentation professionnelle
- Etre organisé, rigoureux et méthodique
- Esprit d'équipe
- Sens du résultat et de suivi des objectifs
- Gestion des priorités
- Gestion du temps
- Savoir gérer la pression des utilisateurs
- Autonomie dans la réalisation des tâches de son poste
- Garant de la qualité du service rendu
- S'assurer de relations constructives et de partage d'information dans l'environnement de travail

- Constance
- Qualités relationnelles : écoute active, sens du contact humain, disponibilité, amabilité, courtoisie, aisance orale, ouverture aux autres (liens avec les services, les demandeurs)
- Capacités d'anticipation
- Aptitudes à prendre du recul
- Capacité à identifier les différents acteurs, leur expertise et leur responsabilité
- Discrétion, sens de la réserve, sens de la confidentialité
- 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	

8 – Informations complémentaires

**\* 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 :**