

# Technicien Support Informatique

## Direction des systèmes d'information

### CHU de Clermont-Ferrand

Pour candidater : adresser une lettre de motivation et un CV aux adresses mails suivantes :

- [avalery@chu-clermontferrand.fr](mailto:avalery@chu-clermontferrand.fr), Directrice des systèmes d'information
- [Recrutement@chu-clermontferrand.fr](mailto:Recrutement@chu-clermontferrand.fr), Direction des Ressources Humaines, secteur Recrutement

#### IDENTIFICATION DU POSTE : *Technicien support informatique*

Libellé de la fiche métier de rattachement : Exploitant (e) technique (réseau, système, BDD)

Code métier : 35L30 - ([www.metiers-fonctionpubliquehospitaliere.sante.gouv.fr](http://www.metiers-fonctionpubliquehospitaliere.sante.gouv.fr))

**Responsable hiérarchique** : Responsable du Département Centre de services – M Casimir BOYER (par intérim)

**Quotité de travail** : 100%

#### CONTEXTE DE TRAVAIL

##### Le CHU de Clermont-Ferrand

Le CHU de Clermont-Ferrand est le 1<sup>er</sup> centre de soins de la Région Auvergne. Il compte 1 916 lits et places, de nombreux plateaux techniques d'excellence (5 scanners, 4 IRM, 18 salles de radiologie). Il est le 3<sup>ème</sup> CHU de la région Auvergne-Rhône-Alpes et développe des activités importantes, notamment en matière de recherche. Le CHU est implanté sur 3 sites géographiques distincts : Saint-Jacques, Estaing et l'Hôpital Louise Michel (*la DSI est localisée sur le site Saint Jacques*). Le CHU développe également une activité de soins gériatriques, psychiatriques et de suite (SSR), ainsi que des activités d'intérêt général (*dont l'enseignement*).

##### La Direction des Systèmes d'Information (DSI) :

La Direction des Systèmes d'Information est pilotée par une Directrice des systèmes d'information assistée d'un Responsable de la cellule performance, d'un directeur technique et d'exploitation informatique et d'un directeur des projets informatiques CHU et GHT. Elle est composée de :

- **Une Cellule Performance** : chargée du pilotage administratif, budgétaire et marchés et de l'élaboration de tableaux de bord de pilotage et de suivi ;
- **Département Applications** : déploiement et assistance sur l'ensemble des logiciels de gestion du dossier patient sur les unités de soins et les plateaux techniques, des secteurs administratifs et logistiques.
- **Département Production** : gestion des données et des flux, des référentiels et normes d'échanges applicatives, des annuaires et la gestion de l'identité, des EAI
- **Département Infrastructures** : installation et maintien en condition opérationnelle des Serveurs, du réseau (filaire et WIFI), téléphonie, interphonie
- **Département Centre de services** : gestion du poste de travail et support aux utilisateurs

#### MISSIONS PRINCIPALES

Au sein du département service et intégration de la Direction Informatique, plus particulièrement de l'équipe support poste de travail, vous êtes en charge des éléments suivants :

- Intervenir en niveau 2 dans le processus Hotline
- Intervenir sur les sites pour maintenir en condition opérationnelle les moyens informatiques
- Configurer, installer, dépanner les postes informatiques en respectant les normes et procédures.
- Configurer, installer, dépanner les périphériques du poste de travail (Photocopieurs, imprimantes, scanner, douchettes, lecteur de cartes, ...)
- Apporter son expertise sur les déménagements des postes utilisateur
- Mettre en œuvre les modes opératoires et arbres de résolution et participer à leur amélioration
- Aider à la prise en main des matériels lors de l'installation
- Participer à la qualité des informations de la gestion de parc (intégrité des données, inventaire)

- Assurer le suivi de ses interventions et la traçabilité des actions menées en utilisant l’outil de suivi des incidents
  - Conseiller à une bonne utilisation des matériels
  - Partager ses connaissances dans l’équipe de travail
  - Analyser les besoins des utilisateurs
- 
- 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
  - Participation dans le cadre de leurs missions, à la déclinaison pour leur activité des projets institutionnels (Ex. Migration Windows 10, dématérialisation, ...)

### COMPETENCES PROFESSIONNELLES SOUHAITEES

- Solides connaissances techniques :
  - Maitrise Windows et ses configurations (drivers, réseaux, sécurité)
  - Maitrise des outils d’administration des postes de travail (SCCM)
  - Maitrise des outils de gestion du support (GLPI)
  - Scripts Shell, Powershell
  - Active Directory
  - Outils de supervision

*Certaines qualités sont particulièrement attendues :*

- Sens relationnel et goût du travail en équipe
- Rigueur et sens de l’organisation
- Gestion des priorités
- Loyauté et discrétion
- Très bonne capacité d’adaptation
- Sens du service à l’utilisateur

### RELATIONS PROFESSIONNELLES FREQUENTES

- Directrice des Systèmes d’information
- Directeur technique d’exploitation et Directeur des projets informatiques
- Utilisateurs métiers
- Responsables de Départements de la direction informatique
- Référents applicatifs métiers
- Equipes techniques système, base de données, réseau
- Fournisseurs et prestataires