

FICHE DE POSTE

Date de mise à jour : 21/01/2022 BOP

I – DEFINITION DU POSTE

1	ÉTABLISSEMENT : CENTRE HOSPITALIER DE LA POLYNESIE FRANÇAISE Pôle Administratif – Service : Direction du Système d'Information et de la Relation Numérique – Unité : Assistance utilisateurs et gestion du parc à matériels
2	LIBELLE DU POSTE : Technicien assistant utilisateur
3	NIVEAU DE RESPONSABILITE : 3
4	CATEGORIE DE LA MAQUETTE FUTURE : B
5	CATEGORIE DE LA MAQUETTE ACTUELLE : B FILIERE DE LA MAQUETTE FUTURE : FTE
6	IMPUTATION BUDGETAIRE : Centre Hospitalier de la Polynésie française CHAPITRE : 64 ARTICLE : 11 PARAGRAPHE : 22 CODE POSTE : 1246
7	LOCALISATION GEOGRAPHIQUE : IDV – TAHITI – PIRAE – TAAONE
8	FINALITE / DESCRIPTIF SYNTHETIQUE (maximum 50 mots) : Le technicien assistant utilisateurs apporte un support et une assistance de 1 ^{er} niveau aux utilisateurs dans la résolution des problèmes quotidiens liés à leur usage du système d'information (SI) (problèmes matériels et logiciels liés aux outils informatiques, accès aux applications, etc.). Il gère en toute sécurité les matériels et logiciels mis à leur disposition. Il est chargé de la gestion des identités et des habilitations des utilisateurs (création de profils ou d'éléments d'identification et d'authentification, gestion des droits d'accès, etc.)
9	EFFECTIFS ENCADRES A B C D Autres NOMBRES : Néant
10	SUPERIEUR HIERARCHIQUE DIRECT : Le responsable d'assistance et de supports utilisateurs
11	MOYENS SPECIFIQUES LIES AU POSTE : - Outils et postes informatiques (matériel et logistique) ; - Téléphone portable d'astreintes.
12	CONTRAINTES ET AVANTAGES DU POSTE : Astreinte de nuit et de week-end
13	ACTIVITES PRINCIPALES : * En tant que technicien dans l'assistance informatique aux utilisateurs - Préparer, installer et gérer le parc matériel lié au SI (postes de travail informatique, imprimante, photocopieur, scanner, poste téléphonique, etc.) ainsi que les outils logiciels mis à disposition des utilisateurs (client de messagerie, outil bureautique, navigateur web, application métier, etc.), qu'il maintient en conditions opérationnelles en toute sécurité ; - Gérer les appels (hot line informatique) ; - Gérer le support et l'assistance technique de 1 ^{er} niveau aux utilisateurs concernant leurs logiciels métiers (installation, mise à jour et dépannage. Ex : Logiciel de Gestion de Laboratoire, Logiciel de stockage et de diffusion de l'imagerie médicale (PACS), Logiciel de reconnaissance vocale, etc.), de leurs identités (profils) et leurs accès (habilitations dans les logiciels) ; - Participer à l'élaboration, à la mise en œuvre et au suivi des procédures qualité afférentes à l'activité (création, mise à jour, application et enregistrement de leur usage). * En tant que technicien informatique - Gérer les dépannages liés à l'AS400 et aux systèmes déployés par la DSN ; - Participer à la gestion de niveau 1 des outils de communication (messagerie, portail intranet, etc.) ; - Gérer la sécurité physique et logique des équipements matériels et logiciels mis à disposition des utilisateurs (hors serveurs) (accès contrôlés, Firewall, anti malware de poste) ; - Participer à la gestion de la sécurité logique : sensibilisation des utilisateurs au respect des bonnes pratiques ;

	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer des tests de nouveaux matériels avant mise en place ou achat ; - Participer au suivi des procédures qualité afférentes à l'activité (création, mise à jour, application et enregistrement de leur usage).
--	--

14	ACTIVITES ANNEXES : <ul style="list-style-type: none"> - Réactualiser de façon régulière son savoir, acquérir des nouvelles compétences vis à vis des nouveaux matériels et logiciels ; - Prospecter auprès des fournisseurs concernant l'achat de matériel et pièces-détachées ; - Etre en charge du support utilisateur des moyens logistiques ; - Gérer la formation des utilisateurs ; - Fournir à son responsable les informations nécessaires à la gestion et au suivi de ses activités.
----	--

II – PROFIL PROFESSIONNEL

15	CADRE D'EMPLOI : TECHNICIEN
16	SPECIALITE SOUHAITABLE : Informatique – Assistance utilisateur

S: Sensibilisation, A: Application; E: Expert

17	COMPETENCES	S	A	E
	I – Compétences techniques : <ul style="list-style-type: none"> - Connaissance du secteur d'activité de la santé, des missions de l'établissement, des besoins et des contraintes des directions métiers ; - Connaissance de l'organisation et du fonctionnement de l'établissement - gestion des droits médicaux et de la confidentialité médicale ; - Connaissance des applications métier du secteur hospitalier (Oncobaze, etc.) ; - Connaissance de la plateforme AS400 ; - Connaissance des bonnes pratiques dans son domaine d'activité ; - Référentiel de bonnes pratiques (démarche ITIL - Information Technology Infrastructure Library -, appliquée au développement) ; - Proiciels métiers (environnement technique) et technologies d'informatique hospitalière déployés ; - Actualisation régulière de ses compétences : veille technologique due à l'évolutivité du secteur ; 			X
	II - Aptitudes professionnelles : <ul style="list-style-type: none"> - Faire preuve de conscience professionnelle : forte motivation pour l'informatique et pour l'apprentissage de nouveaux langages et méthodes de développement ; - Savoir faire preuve de polyvalence ; - Détenir une rigueur méthodologique et organisationnelle, avoir le sens du temps et des priorités ; - Maîtriser les techniques de communication permettant d'échanger efficacement avec les utilisateurs ; - Savoir adapter sa pédagogie aux différents interlocuteurs ; - Etre apte à travailler en équipe ; avoir l'esprit d'équipe ; - Savoir faire preuve d'intégrité éthique et respecter la déontologie ; - Respecter la confidentialité et le secret professionnel, faire preuve de discrétion. 			X
	III - Connaissance des appareillages biomédicaux : De plus en plus de modalités et d'équipements médicaux sont, aujourd'hui, « connectables » au réseau informatique de l'hôpital. (Exemples : Échographes, EEG - Électro-encéphalogrammes, appareil de PEA - Potentiel Évoqué Auditif, ...) : <ul style="list-style-type: none"> - Assurer l'intégration et le travail collaboratif avec les techniciens du service biomédical. 		X	

18	EXPERIENCE PROFESSIONNELLE SOUHAITEE : Expérience confirmée sur un poste équivalent, de préférence en milieu hospitalier en tant que technicien informatique.
----	---

19	FORMATION D'ADAPTATION OBLIGATOIRE : Formation interne au SIH (système d'information hospitalier).
----	--

20	DUREE D'AFECTATION SOUHAITABLE DANS LE POSTE : 3 ans minimum.
----	---

Le chef de service

L'agent

Date :

Signature :

Date :

Signature :