

Fiche de poste « Technicien poste travail »

	Sites : Albertville, Moutiers et St Pierre d'Albigny (Dubettier)	Version n° 1.0	MODE OPERATOIRE
		Diffusé en : Aout 2021	CODE
			Page 1 sur 6

1° Objet et Mots-clés

Ce document présente la fiche de poste de « Chargé(e) d'application » du CHAM.

Mots-clés : fiche de poste, Technicien poste travail

2° Domaine d'application

Personnels de la DSIO

3° Définitions ou abréviations

DSIO : Direction des Systèmes d'Information et de l'Organisation

SI : Système d'Information

4° Documents associés / Annexes

Aucun

5° Références bibliographiques

Documents externes :

- Nomenclature CIGREF des métiers du Système d'Information (mise à jour juillet 2018)
- Référentiel européen des compétences numériques (version 3)

6° Historique des mises à jour et tableau des visas

N° version	Date	Historique des mises à jour (indications des modifications)	N° des pages modifiées
Travail	11/08/2021	Création	Toutes
1.0		Validation de la version	
1.1	06/07/2022	Modification mineure	6

Rédaction	RSIO : JM. Rasle (Responsable des Systèmes d'Information et de l'Organisation)	11/08/2021
Relecture	Référent applicatif : Timmy Digard / C. Pône	19/08/2021
Validation	RSIO : JM. RASLE (Responsable des Systèmes d'Information et de l'Organisation)	

7° Description de l'activité

1- LIEU D'AFFECTATION AGENT

Service informatique du CHAM 4/5^{ème} du temps
Informatique de l'hôpital Dubettier à St Pierre D'Albigny, 1/5^{ème} du temps

2- RESPONSABLE(S) HIERARCHIQUE(S) / FONCTIONNEL(S)

Rattachement hiérarchique : travaille sous l'autorité du Responsable des Systèmes d'Information et de l'Organisation du CHAM
Concernant les actions à l'hôpital Dubettier à St Pierre D'Albigny

3- MISSIONS

Pour le CHAM et l'hôpital Dubettier :

Dans le cadre de projets de déploiement, il assure l'installation et la garantie de fonctionnement des équipements informatiques liés au poste de travail : matériels (PC, PC portable, Panel PC, écran, imprimante, MFP, scanner, lecteur carte vitale, lecteur CPS, speechmike...) et logiciels.

Il contribue à la résolution des incidents postes de travail et applicatifs métiers de niveau 1 et résout les incidents postes de travail de niveau 2 (matériel et logiciel). Il assure la maintenance à distance depuis la DSIO ou sur site près de l'utilisateur.

Il apporte à l'utilisateur une aide ou une solution en matière d'utilisation de logiciels, contribue à la conduite du changement et fait prendre en charge par les personnes capables d'apporter une solution les appels non résolus (escalade).

4- INTERACTIONS PROFESSIONNELLES

- Avec les utilisateurs et référents métiers
- Avec les prestataires et fournisseurs
- Avec le RSSI et le DPO du GHT afin de s'assurer du respect des règles de sécurité préconisées
- Qualités : discrétion, secret professionnel, rigueur

5- DESCRIPTION DES ACTIVITES ET TACHES

INSTALLATION, TESTS ET RECETTES :

- Prépare les matériels liés au poste de travail (réception/inventaire/masterisation/clonage)
- Effectue l'installation initiale des équipements liés au poste de travail, sur validation de son encadrement
- Installe les mises à jour
- Télédistribue les applications suivant un plan de déploiement, en utilisant les outils de l'institution
- Effectue les tests et recettes utilisateurs des équipements informatiques
- Lors de l'installation de nouveaux matériels et logiciels bureautiques, accompagne les utilisateurs (aide à la prise en main), contribue à la conduite du changement et capitalise le partage des expériences

EXPLOITATION :

- Prend en compte les appels des utilisateurs enregistrés par la Hotline du service
- Diagnostique et traite les incidents postes de travail à distance depuis la DSIO ou sur site près de l'utilisateur
- Connaissance de l'active Directory
- Gère l'exploitation sur incident et trace les éléments sur l'outil de ticketing
- Suit et met à jour l'inventaire du parc informatique lié au poste de travail (matériel en service, en stock, en dépannage, au rebut, affectation, inventaire...) et suit la traçabilité
- Alerte sa hiérarchie sur tout incident qui est « hors norme » et alerte les autres départements de la DSIO en cas de suspicion d'escalade
- Analyse et propose des actions préventives de fond sur des dysfonctionnements repérés comme récurrents
- Participe occasionnellement à la hotline (support téléphonique)

MAINTENANCE, ADMINISTRATION ET SÉCURITÉ :

- Suit l'évolution de l'équipement
- Paramètre la messagerie sur la partie cliente du poste de travail (connexion, exploitation)
- Paramètre les moyens d'impression sur le poste de travail
- Paramètre l'antivirus sur la partie cliente du poste de travail
- Rédige et applique les procédures techniques et fonctionnelles (installation de matériels, de logiciels métiers)
- Contrôle la conformité des équipements avec les référentiels

6- COMPETENCES REQUISES

Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)		
A. PLANIFIER	<p>A. 8. Développement durable Évalue l'impact des solutions informatiques en termes d'éco- responsabilité en tenant compte de la consommation énergétique. Conseille les établissements et parties prenantes du domaine des TIC en matière d'alternatives durables compatibles avec la stratégie de l'établissement. Applique une politique écoresponsable d'achat et de vente des produits informatiques.</p>	<p>Niveau 3 Met en avant la sensibilisation, la formation et l'engagement pour la mise en place d'un développement durable et utilise les outils nécessaires pour la conduite de cette approche</p>
B. DEVELOPPER	<p>B. 2. Intégration des systèmes Intègre des composants matériels, logiciels ou des sous-systèmes dans un système existant ou totalement nouveau. Respecte les processus et les procédures établis comme la gestion de configuration et la maintenance de packages. Prend en compte la compatibilité des modules existants ou nouveaux pour assurer l'intégrité du système, son interopérabilité et la sécurité de l'information. Vérifie et teste la capacité et les performances du système ainsi que sa documentation dans le cas d'une intégration réussie</p>	<p>Niveau 2 Identifie de façon systématique la compatibilité des spécifications matérielles ou logicielles.</p>
B. DEVELOPPER	<p>B. 3. Tests Met au point et exécute des procédures systématiques de test sur des systèmes informatiques ou les exigences d'utilisabilité du client pour s'assurer de la conformité avec les spécifications de conception. S'assure que les nouveaux composants ou systèmes ou ceux mis à jour fonctionnent comme prévu. Garantit la conformité aux standards internes, externes, nationaux et internationaux : ce qui inclut les normes de santé, de sécurité, d'utilisabilité, de performance, de fiabilité et de compatibilité. Produit des documents et des rapports attestant des exigences de certification</p>	<p>Niveau 1 Réalise des tests simples en stricte conformité avec les instructions détaillées.</p>
B. DEVELOPPER	<p>B. 4. Déploiement de la solution Effectue, sur la base de bonnes pratiques générales, les interventions programmées nécessaires pour mettre en œuvre la solution, y compris l'installation, la mise à jour ou de mise hors service. Configure le matériel, le logiciel ou le réseau afin de garantir l'interopérabilité des composants du système et corrige toutes anomalies ou incompatibilités liées. Engage des ressources spécialisées supplémentaires si nécessaire, telles que les fournisseurs réseau. Délivre formellement une solution entièrement opérationnelle à l'utilisateur et complète la documentation avec les informations pertinentes, y compris les caractéristiques des équipements, ainsi que les paramètres de configuration et les données relatives à la performance.</p>	<p>Niveau 1 Retire ou installe sous contrôle des composants en suivant les instructions détaillées</p>
B. DEVELOPPER	<p>B. 5. Production de la documentation Produit des documents décrivant les produits, services, composants et applications pour établir la conformité avec les besoins documentaires appropriés. Sélectionne le style et les moyens les plus appropriés pour les supports de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de documents. S'assure que les fonctions et caractéristiques sont correctement documentées. Vérifie que les documents existants sont valides et à jour.</p>	<p>Niveau 1 Utilise et applique des standards et normes pour définir la structure des documents.</p>
C. UTILISER	<p>C. 1. Support utilisateur Répondre aux demandes et problèmes des utilisateurs en enregistrant les informations pertinentes. S'assure de leur résolution, fait remonter les incidents survenus et optimise les performances du système en accord avec les accords de niveaux de service (SLA). Sait comment contrôler le résultat d'une solution proposée et la satisfaction client qui en résulte.</p>	<p>Niveau 2 Interprète de façon systématique les problèmes rencontrés par les utilisateurs et identifie les solutions et d'éventuels effets indésirables. Utilise son expérience pour résoudre les problèmes des utilisateurs</p>
C. UTILISER	<p>C. 2. Support aux changements Met en œuvre et accompagne l'évolution d'une solution informatique. Contrôle et planifie de manière efficace des modifications de logiciels ou de matériel informatiques afin d'empêcher que des mises à niveau n'aient des effets imprévisibles. Réduit au minimum les interruptions de service liées au changement et se conforme au contrat de service (SLA) défini. Prend en compte et se conforme aux procédures de sécurité de l'information.</p>	<p>Niveau 2 Pendant les phases de basculement informatique s'organise systématiquement pour satisfaire les besoins opérationnels au jour le jour et y réagir, en évitant les interruptions de service</p>

Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)		
C. UTILISER	<p>C. 3. Fourniture de service Garantit une prestation de service en accord avec le niveau service (SLA) établi. Prend des mesures préventives pour assurer des applications et infrastructures informatiques stables et sécurisées afin d'éviter de potentielles interruptions de service, en tenant compte des problématiques de gestion de capacité et de sécurité des informations. Tient à jour la base de données des documents d'exploitation et enregistre tous les incidents de service dans un journal. Gère les outils de contrôle et de gestion (ex : les scripts, les procédures). Maintient les services du Système d'Information (SI) et prend des mesures préventives si nécessaire.</p>	<p>Niveau 1 Agit sous la supervision d'un tiers pour l'enregistrement et le suivi des données de fiabilité.</p>
C. UTILISER	<p>C. 4. Gestion des problèmes Identifie l'origine des incidents et les résout. Adopte une démarche préventive pour éviter ou identifier les sources de problèmes informatiques. Met en place un système de gestion de connaissances basé sur la récurrence d'erreurs usuelles. Résout ou escalade les incidents. Optimise les performances des systèmes ou des composants.</p>	<p>Niveau 2 Identifie et classe les types d'incidents et les interruptions de service. Consigne les incidents en les répertoriant selon leurs symptômes et leurs résolutions.</p>
D. FACILITER	<p>D.11. Identification des besoins Écoute attentivement les clients internes/externes, formule et clarifie leurs besoins. Gère les relations avec toutes les parties prenantes pour garantir que la solution est en ligne avec les exigences métier. Propose différentes solutions (par exemple « faire ou faire faire »), en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur. Conseille le collaborateur pour le choix d'une solution appropriée. Agit comme un défenseur de la solution choisie et s'engage dans sa mise en œuvre ou son processus de configuration.</p>	<p>Niveau 3 Établit des relations de confiance avec les collaborateurs et les aide à identifier leurs besoins.</p>
E. GERER	<p>E. 3. Gestion des Risques Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'établissement. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.</p>	<p>Niveau 2 Comprend et applique les principes de gestion des risques et recherche des solutions informatiques permettant de limiter les risques identifiés.</p>
E. GERER	<p>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'établissement. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.</p>	<p>Niveau 2 Analyse de manière systématique l'environnement pour identifier et définir les failles et les menaces. Consigne et fait remonter à ses supérieurs les non-conformités.</p>

7- INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Nombre de matériels déployés
- Taux d'incidents traités dans les délais impartis
- Niveau de satisfaction des utilisateurs dans son activité d'assistance
- Qualité de saisie dans l'outil de ticketing (incidents et demandes) et des bases de connaissances
- Nombre de préconisations d'actions préventives retenues

8- STATUT, CONDITIONS DE TRAVAIL ET PARCOURS PROFESSIONNEL

Statut : Technicien hospitalier - catégorie B de la fonction publique hospitalière

Conditions de travail dans le poste :

- Horaires : statut TH base 7h30 avec cycle 8h30-16h15
- Contraintes particulières :
 - Participe aux astreintes informatiques

Formation et expérience :

- Diplôme niveau bac mini ou idéalement formation supérieure Bac +2 en informatique
- Jeune diplômé(e) accepté(e)
- Expérience de déploiement informatique ou de support utilisateur fortement appréciée