

Objet	Domaine d'application
Ce document a pour objet de définir les fonctions d'un Technicien Assistance Utilisateur	Ce document s'applique aux techniciens de la cellule assistance utilisateur, collaborateurs du Département Système d'Information et Téléphonie (DSIT) du Centre Hospitalier de Saint-Nazaire.

Référence(s)

Source : Répertoire des métiers de la Fonction Publique Hospitalière

Famille : Systèmes d'information

Sous-famille : Support et exploitation

Métier : Support / assistant(e) informatique utilisateurs

Code FPT : 12/A/06

Code Rome : I1401

Code métier : 35L30

Définition(s)

SIH : Système d'Information Hospitalier

Incident informatique : Tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard d'un service et qui cause, ou peut causer, une interruption ou une diminution de la qualité de ce service

Incident de sécurité : Tout événement lié à la sécurité de l'information, indésirable ou inattendu, présentant une probabilité forte de compromettre les activités de l'organisation et de menacer la sécurité de l'information

Problème: Cause inconnue d'un incident significatif ou la collection de plusieurs incidents présentant les mêmes symptômes

Demande (Request): Demande formelle d'un utilisateur pour quelque chose devant être fourni - par exemple, une demande d'information, de conseils, pour réinitialiser un mot de passe, pour installer un poste de travail, etc.

Missions et activités

Le DSIT est responsable de la fourniture d'un ensemble de services numériques et d'outils informatiques nécessaires aux processus métiers du CHSN voire de la Clinique mutualiste de l'Estuaire au sein de la Cité Sanitaire. Le CHSN est également établissement partie au Groupement Hospitalier de Territoire.

Missions :

La cellule d'Assistance Utilisateur est le point de contact unique privilégié entre les utilisateurs du Centre Hospitalier de Saint-Nazaire (CHSN) et le DSIT. Il assure le support et l'assistance de proximité aux utilisateurs des systèmes d'information pour tout ce qui concerne les postes de travail, les périphériques, les outils (bureautique, messagerie), la téléphonie sur IP et les applications métiers. A ce titre, il prend en charge :

- l'assistance utilisateur : il s'agit de la gestion des incidents et des demandes des utilisateurs ;
- la gestion du parc de postes de travail (1500 PC) et des périphériques associés ;

La cellule d'Assistance Utilisateur exerce cette activité en lien avec les cellules en charge des infrastructure et applications métiers du DSIT.

Activités :

- Enregistrement de la requête de l'utilisateur (incident, demande), diagnostic, qualification et traitement selon la procédure en vigueur ;
- Application de procédures, protocoles, consignes, spécifiques à son domaine ;
- Enregistrement dans le parc, installation, configuration, déploiement et réforme d'équipements (PC , imprimantes, etc.) ;
- Maintenance / prévention des matériels, équipements, dans son domaine ;
- Elaboration de fiche de résolution des incidents et le traitement des problèmes dans son domaine de compétence ;
- Participation au processus de gestion des identités et des habilitations des utilisateurs du SIH ;
- Production des statistiques d'activité et d'indicateurs de qualité de service.
- Participation aux actions de gestion des problèmes (fonctionnel, technique, sécurité) en lien avec les cellules applications et infrastructure.

Savoir-faire

Le technicien de la Cellule Assistance Utilisateur travaille en équipe tout en étant en mesure de piloter des actions de façon en autonomie, pour cela il sait :

- Identifier et diagnostiquer un dysfonctionnement, une panne d'un matériel et/ou d'un logiciel, cause d'un incident, en suivant une procédure,
- Préparer et planifier ses actions, rendre compte (avancement, difficultés)
- Utiliser des matériels, des outils de supervision, de déploiement, de travail ou/et de contrôle spécifiques à son métier pour identifier et diagnostiquer un dysfonctionnement, une panne, le défaut d'un matériel, d'un équipement, une anomalie d'un système.
- Déployer des logiciels à distance, prendre la main à distance (WinVNC)
- Configurer les équipements systèmes, sauvegarder et documenter ces configurations,
- Reformuler une demande (d'information, d'actions, de matériels, etc.) et l'acheminer aux bons destinataires,
- Utiliser des documentations techniques, des processus de diagnostic et de résolution/contournement des incidents, des procédures de mise en œuvre, de mise à jour et d'exploitation des solutions techniques ; en cas de besoin, il demandera aux rédacteurs de ces documents toutes les modifications (corrections, compléments, etc.) nécessaires au bon fonctionnement de l'assistance utilisateur.
- Rédiger des comptes rendus d'intervention,
- Appliquer les consignes définies par le responsable hiérarchique,
- Pratiquer une communication professionnelle avec les membres de l'équipe informatique, les utilisateurs et les fournisseurs.

Compétences

Le technicien d'assistance utilisateur est un technicien informatique, le socle de ses compétences est le suivant :

- Connaissance générales des processus de gestion des incidents et demandes (ITIL)
- Déploiement maintenance Windows 7, de manière approfondie,
- Utilisation de la plateforme d'administration des postes de travail Microsoft (SCCM 2012, WSUS, etc.),
- Bases de l'utilisation d'Active Directory (Windows 2008 R2),
- Maintenance / support sur les suites logiciels MICROSOFT (Office, Outlook EXCHANGE),

- Dépannage, maintenance hardware des PC,
- Support à l'utilisation d'une solution d'infrastructure d'accès, au moins une des technologies du marché (Microsoft Terminal Services, Applidis Systancia, etc.)
- Utilisation de langages de script (ex : MS powershell) et de développement (intégration outils open source tels que GLPI),
- Utilisation d'outil de supervision de type NAGIOS
- Connaissance de l'environnement hospitalier et ses spécificités,
- Utilisation d'outils de bureautique,
- Anglais technique.

La connaissance de la ToIP (maintenance, assistance utilisateur) constituerait un plus.

Organisation du travail

- Poste à temps complet
- Horaire variable correspondant à l'organisation du travail de l'équipe sur la plage de l'équipe de 8h à 17h00
- Organisation des absences pour assurer la continuité de l'encadrement des équipes et du service.
- Absence de remplacement pendant les absences imprévues
- Participation au système d'astreinte hors heures et jours ouvrés
- Exigence de secret professionnel lié au contexte d'activité de l'établissement
- Permis B obligatoire

Relations professionnelles

- Responsable hiérarchique : Responsable de la cellule Assistance Utilisateur (cf organigramme DSIT) ;
- Principales relations fonctionnelles : les missions du technicien système sont exercées en lien d'une part, avec les cellules applications et infrastructures (gestion des problèmes) et, d'autre part, avec les fournisseurs de matériels et de logiciels (expertise).

Description du profil du poste

Formation de base exigée :

- Bac + 2/3 (BTS ou DUT informatique), sanctionné par un diplôme reconnu. Débutant accepté.
- Bac scientifique + Formation professionnelle dans un organisme reconnu, avec au minimum 3 années d'expérience dans le domaine d'activité assistance utilisateur et gestion de parc.

	Nom - Fonction	Date
Rédacteur	Hervé MENOIRET – Responsable DSIT	25/08/17
Vérificateur	Sabrina TREBERN – Responsable C.Applications et CAU	
Approbateur	Hervé CHARVET – Directeur Adjoint	