

Métier : Technicien-ne / Support Informatique utilisateurs

Poste : Jour

Pourcentage temps de travail : 100

### Missions

Fournir le support et l'assistance de proximité aux utilisateurs des systèmes d'information pour tout ce qui concerne les postes de travail et les applications informatiques.

Libellé activité	Niveau requis
Gestion, installation et maintenance du matériel informatique (postes informatiques, périphériques)	Maitrisé
Administration et exploitation de quelques serveurs	Maitrisé
Aide à la gestion, installation et maintenance des logiciels	Maitrisé
Assistance et support technique (matériel et logiciel) auprès des utilisateurs	Maitrisé
Gestion des sauvegardes sur les applications et serveurs internes	Maitrisé
Présentation des ressources informatiques aux nouveaux utilisateurs	Maitrisé
Sensibilisation des utilisateurs sur la sécurité informatique et sur les règles de bonnes pratiques	Maitrisé
Aide à la gestion de la téléphonie sur IP, assistance aux utilisateurs et maintenance des installations	Maitrisé
Gestion et maintenance des installations de vidéo-projection et de visioconférence	Maitrisé
Assistance et support technique auprès des utilisateurs pour l'utilisation des installations de vidéo-projection et de visioconférence	Maitrisé
Participation aux projets informatiques de l'établissement	Maitrisé

Libellé savoir	Niveau requis
Architecture matérielle d'un poste de travail	Connaissances approfondies
Environnements postes de travail de Microsoft (Windows 7 à supérieurs)	Connaissances approfondies
Environnements serveurs de Microsoft (2012R2 et supérieurs), la connaissance d'Exchange serait un plus	Connaissances approfondies

<b>Libellé savoir</b>	<b>Niveau requis</b>
Langages de scripting (PowerShell en particulier)	Maîtrisé
Configurations usuelles, systèmes et outils bureautiques	Notions de base
Réseaux informatiques et téléphonie sur IP	Notions de base
Systèmes de vidéo-projection et visioconférence	Notions de base

<b>Libellé savoir-faire</b>	<b>Niveau requis</b>
Savoir détecter et diagnostiquer les problèmes systèmes et réseaux	Maitrisé
Utiliser des outils de déploiement automatisé, de gestion de parc	Maitrisé
Appliquer les règles de sécurité informatique et les consignes d'exploitation	Maitrisé
Conduire un entretien d'assistance par téléphone	Maitrisé
Utiliser les outils de support à distance	Maitrisé
Respecter les procédures	Maitrisé
Dialoguer avec les utilisateurs en s'adaptant à leurs attentes	Maitrisé
Travailler en équipe	Maitrisé
Savoir gérer son temps et hiérarchiser les priorités	Maitrisé
S'adapter aux évolutions technologiques	Maitrisé
Anglais : compréhension écrite et orale	Niveau 1

<b>Libellé savoir-être</b>	
Etre autonome, rigoureux, organisé, pédagogue, avoir un bon esprit d'analyse et posséder un bon sens du relationnel	

## **Relations professionnelles les plus fréquentes**

Relation hiérarchique : Directeur fonctionnel du pôle de rattachement

Relation hiérarchique : responsable du service

## **Diplômes**

Diplôme en informatique BAC + 2 minimum

## **Rémunération**

Selon grille indiciaire en vigueur dans la fonction publique hospitalière, de technicien hospitalier ou technicien supérieur hospitalier

## **Type de contrat**

Par voie de mutation  
CDD puis CDI