

 CENTRE HOSPITALIER LAVAL	Direction des Services Numériques --- FICHE DE POSTE	
		Corps Catégorie B Grade Technicien Hospitalier Métier : Intervenant(e) / Support Informatique utilisateurs Code métier : 35L30
Poste Technicien(ne) Support Informatique utilisateurs – Temps plein à 100 %		

PRESENTATION DU GROUPEMENT HOSPITALIER DE TERRITOIRE

Le Centre Hospitalier de Laval est établissement support du Groupement Hospitalier de la Mayenne et du Haut Anjou constitué de sept établissements. Trois établissements MCO et quatre hôpitaux de proximité.

Dans le cadre de la réorganisation de la Direction des Services Numériques (DSN) le Groupement Hospitalier de Territoire recrute un(e) technicien(ne) de support informatique.

Le Système d'Information du GHT couvre l'ensemble des domaines fonctionnels.

POSITION DANS LA STRUCTURE :

Secteur d'activité : Direction des Services Numériques

Présentation du service :

Sous l'autorité du Directeur des Services Numériques du GHT 53, La DSN est composée de 4 domaines : domaine Projets - Organisation et urbanisation, le domaine Infrastructures SI, le domaine applicatif et le domaine déploiement Dossier Patient Informatisé. Chaque domaine est garant du MCO sur son périmètre et la déclinaison du SDSI du GHT. Des correspondants de site assurent le lien entre chaque établissement et les responsables de domaines. L'équipe est constituée de 43 personnes sur l'ensemble du GHT.

Horaires de travail :

Temps de travail hebdomadaire : 37h30 avec compensation de 15 jours RTT / an.

Rattachement hiérarchique :

Exercice sous l'autorité hiérarchique du responsable du support informatique

Liaisons fonctionnelles :

Directions générales, fonctionnelles et services utilisateurs.

Responsables des domaines projets, infrastructures et applicatifs.

Lieu principal d'exercice

Centre Hospitalier de Laval

MISSIONS DU POSTE

Missions principales

Exploitation

- Support téléphonique (hotline) - diagnostic et qualification des demandes remontées par les utilisateurs - Saisie et attribution des tickets à destination de l'équipe de la DSN (60% du temps) – Interventions techniques en télémaintenance
- Gestion du parc informatique et périphériques : Installation, déploiement, maintenance
- Administration des applications bureautiques
- Création et suivi des comptes utilisateurs applicatifs
- Participation à des projets de déploiement
- Gestion des consommables du parc d'impression
- Intervention sur les EHPAD du GHT et sur les hôpitaux de proximité

Missions spécifiques

- Interventions sur les autres établissements du Groupement Hospitalier

COMPETENCES REQUISES

Compétences

- Maîtrise des environnements clients classiques : Windows 10, Windows 11 dans un environnement entreprise
- Bonnes connaissances en gestion des postes de travail et périphériques : Déploiement, configuration, Installation d'applications, mises à jour ...
- Connaissances des normes et procédures de sécurité informatiques

Savoir-faire

- Travailler en mode projet (Respect des délais, qualité...)
- Evaluer les actions de maintenance et communiquer en conséquence
- Diagnostiquer les dysfonctionnements matériels ou applicatifs et y apporter des solutions
- 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
- Communiquer (Utilisateurs, collaborateurs...)

Savoir-être

- Etre à l'écoute, Avoir le sens du service public
- Etre méthodique, organisé et rigoureux, Savoir gérer les priorités
- Etre diplomate
- Etre résistant au stress, capacité à faire face et anticiper l'imprévu
- Capacité d'analyse, capacité à résoudre les problèmes
- Savoir communiquer
- Bon esprit d'équipe

Avantages et contraintes

- Poste très polyvalent
- Mobilité ponctuelle dans les établissements du GHT
- 25 jours de congés et 14 jours de RTT par an
- Astreintes informatiques possibles

Profil recherché

- Diplôme en informatique (BTS informatique minimum ou équivalent)
- Une expérience dans des fonctions similaires serait un plus
- La connaissance du fonctionnement des établissements de santé serait un plus
- Permis B obligatoire

Fiche de poste susceptible d'évolution en fonction de l'organigramme de la DSN