

FICHE DESCRIPTIVE D'EMPLOI

INTITULE DU POSTE

Chargé(e) Support Applicatif et assistance aux utilisateurs

Références de rattachement au Répertoire des emplois-types des Administrations sanitaire, sociale, des sports, de la jeunesse et de la vie associative :

Famille professionnelle : Système et réseaux d'information

Emploi-type : Chargé / chargée du support et de l'assistance aux utilisateurs (SIC-40-A)

Niveau d'emploi : Catégorie B - Niveau IIIA grille informatique CCN

AFFECTATION ADMINISTRATIVE ET GEOGRAPHIQUE

Site : Siège Lyon ☒ Siège Clermont-Ferrand ☐ Délégation territoriale ☐

Direction : Secrétariat Général

Direction déléguée : Systèmes d'Information et Affaires Immobilières et Générales

Pôle : Services et solutions métiers

DESCRIPTION DE LA STRUCTURE D'AFFECTATION

Enjeux/Missions du service d'affectation :

Le pôle Services et Solutions Métiers intervient sur :

- la gestion du parc applicatif de l'ARS-ARA et l'offre de services applicatifs associée,
- la gestion documentaire et archives papiers et dématérialisées de l'ARS-ARA.

Pour la gestion du parc et de l'offre de services applicatifs, un focus particulier est fait sur la qualité du service rendu aux utilisateurs : la gestion des relations avec les utilisateurs des SI, le délai de prise en compte des tickets, le suivi de leur résolution, le respect des procédures internes.

Effectif du service : 8

DESCRIPTION DU POSTE

Nombre de personnes à encadrer : 0

Le/la titulaire intervient dans les phases de maintien en condition opérationnelle des applications du parc de l'ARS. Ceci recouvre les activités suivantes :

- Gestion de tickets utilisateurs de niveau 2 via l'outil GLPI – résolution des anomalies
- Escalade des tickets vers un support N3 ministériel, éditeurs ou interne DDSI
- Application de procédures de type départ et arrivée pour allouer des droits ou les supprimer.
- Gestion du référentiel des droits applicatifs des agents sur les applications, inscription dans des profils
- Administration technique d'applications (batchs, supervision, installation) sur Unix, Windows et Lamp
- Paramétrage d'applications métiers selon particularités
- Opérations sur des bases de données MySQL et SQL Server (dump, sauvegardes)
- Supervision du référentiel BO (mise à jour d'univers et de documents)
- Interventions sur des fichiers Excel métiers comportant des macros
- Production de documentation de maintenance et d'exploitation fonctionnelle

Ces attributions sont susceptibles d'évoluer en fonction des nécessités du service.

Activités annexes :

- Participation aux exercices de gestion de crise
- Assistance à création de requêtes avec BO
- Interventions sur des fichiers Excel métiers comportant des macros
- Intervention dans des applicatifs en PHP pour des modifications mineures

Spécificités du poste / Contraintes :

Partenaires institutionnels :

- Guichet Unique de Service du Ministère
- Prestataires et éditeurs

COMPETENCES REQUISES

Connaissances

	Niveau de mise en œuvre			
E : expert (niveau 4) / M : maîtrise (niveau 3) / A : application (niveau 2) / N : notions (niveau 1)	E (4)	M (3)	P (2)	I (1)
Qualification professionnelle de maintenance d'applications			X	
Connaissance des systèmes d'exploitation W7 et du fonctionnement d'un ordinateur et de ses périphériques			X	
Bonne connaissance des technologies liées aux bases de données et à la BI			X	
Sécurité des SI			X	
Langage de macros Excel			X	
Langage SQL			X	
Technologies LAMP			X	
Logiciel BO et univers			X	

Savoir-faire

	Niveau de mise en œuvre			
E : expert (niveau 4) / M : maîtrise (niveau 3) / A : pratique (niveau 2) / N : initié (niveau 1) / non requis (niveau 0)	E (4)	M (3)	P (2)	I (1)
Qualifier une demande d'assistance	X			
Réaliser un diagnostic / une analyse / savoir transmettre au niveau approprié			X	
Expression écrite (rédaction de procédures)			X	
Expression orale (dialoguer, expliquer)		X		
Production et application de procédures de traitement		X		
Maîtrise des outils d'administration des serveurs et services et de leurs enjeux de sécurité			X	
Gestion du temps		X		

Savoir-être

Sens du service public et de la qualité de service
Avoir le sens de l'écoute et du dialogue
Savoir s'adapter
Avoir le sens de la pédagogie
Rigueur dans la réalisation des missions
Capacité d'initiative et savoir rendre compte
Etre réactif
Travail en équipe

POSITIONNEMENT DANS L'INSTITUTION

Lien hiérarchique :

- Missions exercées sous la responsabilité du responsable du pôle services et solutions métiers

Liens fonctionnels :

- Responsable du parc applicatif
- Chefs de projets au PSSM