

FICHE DESCRIPTIVE D'EMPLOI

INTITULE DU POSTE

Technicien informatique (H/F)

Famille professionnelle : Systèmes et réseaux d'information

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

Catégorie : B

AFFECTATION ADMINISTRATIVE ET GEOGRAPHIQUE

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

Direction : *Secrétariat Général*

Direction déléguée : *Systèmes d'Information et Affaires Immobilières et générales (DDSIAIG)*

Pôle : *Pôle Équipements et Infrastructures*

DESCRIPTION DE LA STRUCTURE D'AFFECTATION

Enjeux/Missions du service d'affectation :

Le Pôle Équipement et Infrastructures prend en charge

- Les projets d'évolution des infrastructures systèmes et réseau de l'ARS ARA, dans un objectif de disponibilité, de performance, et de sécurité,
- L'exploitation des infrastructures et leur maintien en conditions opérationnelles,
- L'élaboration et la gestion des équipements individuels et collectifs des agents de l'ARS ARA "PEI *Plan d'Équipement Informatique*" par exercice avec les exigences de renouvellement et de respect des règles d'équipement
- L'administration des ressources partagées pour l'ensemble des directions
- Le support régionalisé et la conduite du changement

Le PEI est responsable de la qualité de service des équipements informatiques et communication mis à disposition des agents de l'ARS ARA, en lien avec les informaticiens et correspondants informatiques des sites.

En outre le PEI est impliqué dans les moyens techniques de la gestion des Situations sanitaires exceptionnelles.

Effectif du service 13 (hors stagiaires, intérimaires, alternance ...)

2 sites géographiques

- *Lyon : 10*
- *Clermont-Ferrand : 3*

DESCRIPTION DU POSTE

Activités principales :

Accompagne les utilisateurs dans leur appropriation des outils informatiques et des services de télécommunication ainsi que dans la résolution des incidents.

- Gestion des incidents, prise en compte et analyse de la demande
- Gestion des certificats de sécurité dédiés aux connexion à distances
- Résolution ou orientation vers l'expertise de niveau supérieur
- Conseil, information et formation des utilisateurs
- Configuration et installation du matériel informatique et téléphonique
- Préparation et accompagnement lors de mouvements de personnels
- Déploiement des évolutions technologiques matériels et logiciels
- Administration régionales des services d'impressions, OCR, scan
- Administration Active Directory (gestion de comptes, Bals, droits réseaux)
- Installation, coordination, planification des installations d'applications ou briques logicielles (bureautique...)

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

Activités annexes :

- Participation à la gestion technique des SSE.
- Interventions liées à la qualité de service de la DDSIAIG sur d'autres domaines en fonction des nécessités opérationnelles

L'agent peut être amené à intervenir occasionnellement pour le compte d'autres pôles.

Spécificités du poste / Contraintes :

- Engagement sur la charte d'administrateur des SI de l'ARS ARA
- Déplacements occasionnels sur les différents sites de l'ARS

Partenaires institutionnels :

Fournisseurs et prestataires

PSSM + correspondants en DD

Ministère (GUS, DSI)

COMPETENCES REQUISES

Connaissances

E : expert (niveau 4) / M : maîtrise (niveau 3) / A : application (niveau 2) / N : notions (niveau 1)	Niveau de mise en œuvre			
	E (4)	M (3)	A (2)	N (1)
Bonnes pratiques (norme qualité) du support de proximité		X		
Logiciels et applications utilisés dans la structure		X		
Outil d'inventaire		X		
Procédures internes			X	
Matériel et ses composants		X		
Réseaux			X	
Droit des technologies de l'information et de la communication (notions)				X
Administration active directory		X		

Savoir-faire

	Niveau de mise en œuvre
--	-------------------------

E : expert (niveau 4) / M : maitrise (niveau 3) / A : application (niveau 2) / N : notions (niveau1)	E (4)	M (3)	A (2)	N (1)
<i>Travail en équipe</i>		X		
<i>Capacité de synthèse</i>			X	
<i>Capacité d'analyse</i>			X	
<i>Expression écrite</i>			X	
<i>Expression orale</i>			X	
<i>Qualifier la demande d'assistance (4)</i>	X			
<i>Réaliser un diagnostic / une analyse (4)</i>	X			
<i>Dépanner (3)</i>		X		
<i>Expliquer (2)</i>			X	
<i>Savoir transmettre vers le niveau d'assistance adapté (4)</i>	X			
<i>Accompagner-conseiller : proposer des évolutions en matière de procédures, matériel, formation des utilisateurs, approche incident/problème (2)</i>			X	
Savoir-être				
<i>Faire preuve d'adaptation professionnelle</i>				
<i>Avoir le sens de l'écoute et du dialogue</i>				
<i>Être réactif</i>				
<i>Avoir le sens de la pédagogie</i>				
<i>Rester maître de soi</i>				

POSITIONNEMENT DANS L'INSTITUTION

Lien hiérarchique :

- Responsable pôle équipements et infrastructures

Liens fonctionnels :

- Pôle solutions métiers
- Technicien informatique et CIL en délégation

Date de mise à jour : 11/03/2020