

	CHB Fiche de Poste Fiche de poste Technicien Support Informatique	Référence : GRH-CHB-FT-003 Version : 1 Date d'application : 06/02/2026
--	---	--

Rédaction : FROMENT Jean-François

IDENTIFICATION DU POSTE

Grade : Technicien Hospitalier ou Technicien Supérieur Hospitalier, suivant le profil du candidat

Quotité de temps de travail : 100%

Service : Direction Informatique

Hiérarchie : Responsable informatique

FONCTIONS ET ACTIVITES

Sous l'autorité du Responsable informatique, il gère et installe des matériels et logiciels informatiques et en assure la maintenance. Il assiste les utilisateurs dans l'exploitation de leur environnement informatique.

➤ Activités principales :

- Dépannages

- Contribuer, au premier niveau, à la résolution des incidents nuisant à la qualité et à la continuité de service
- Traiter tout type d'incident en rapport avec le parc informatique matériel ou logiciel. Le matériel biomédical ne fait pas partie de ce périmètre
- Il fait prendre en charge, par les ressources capables d'y apporter une solution, les difficultés ou incidents (ruptures du service habituellement rendu) déclarés par les utilisateurs, dont il assure la réception

- Assistance utilisateur

- Conseil et assistance des utilisateurs pour la prise en main de leur poste informatique
- Prise en compte des appels des utilisateurs
- Enregistrement et traçabilité des incidents ou anomalies de fonctionnements signalés
- Traitement de 1er niveau des incidents ou anomalies : diagnostic, identification, formulation, résolution
- Suivi des incidents et retour d'informations aux utilisateurs

- Maintien du parc matériel et logiciel

- Installer, mettre à jour et paramétrer les systèmes d'exploitation et les logiciels de l'environnement utilisateur (bureautique, réseau, logiciels métiers)
- Maintenir des configurations matérielles et logicielles standards des postes de travail
- Procéder à des actions correctives dans un cadre prédéfini
- Gestion et suivi du parc d'impression : multifonctions, imprimantes et fax
- Gestion des droits et habilitations aux logiciels métiers

	CHB Fiche de Poste Fiche de poste Technicien Support Informatique	Référence : GRH-CHB-FT-003 Version : 1 Date d'application : 06/02/2026
---	---	--

- Gestion et maintenance du système téléphonique (autocom, DECT), excepté les passages de câbles et l'approvisionnement en postes téléphoniques.

➤ **Activités liées au fonctionnement du service :**

- Prise en charge globale de certains projets (cahier des charges, planification, suivi, mise en œuvre, recettage) sous le contrôle du Responsable Informatique
- Maintien en conditions opérationnelles de l'infrastructure systèmes et réseaux / supervision.
- Rédaction de documentations techniques et procédures d'utilisation.
- Rapports d'activité et tableaux de bord en équipe
- Achats de matériels, suivi avec les fournisseurs
- Veille technologique

COMPETENCES ET QUALITES REQUISES

➤ **Compétences**

Connaître les concepts de base et les techniques d'architecture des systèmes et des réseaux
 Connaître les différents systèmes d'exploitation usuels
 Savoir intégrer les évolutions technologiques
 Savoir analyser les besoins des utilisateurs
 Comprendre une documentation technique en anglais

Connaissance générale des différentes architectures matérielles
 Connaissance générale des procédures de sécurité informatique
 Reformuler une demande d'utilisateurs en termes techniques
 Savoir gérer les situations d'urgence et hiérarchiser les priorités
 Rédiger des notes techniques, procédures et supports de formation ou présentation

Connaissance approfondie des technologies, protocoles et outils des systèmes de communication et de télécommunication
 Utiliser des outils d'administration, d'audit et d'analyse des systèmes
 Détecter les problèmes systèmes et réseaux

Animation de groupes de travail ou de groupes de formation.

➤ **Qualités requises**

Rigueur, méthode et réactivité.
 Travail en équipe
 Aptitude à maintenir une communication sereine, même en situation de tension ou de crise
 Capacité à écouter, sens du service et bonne relation aux utilisateurs.
 Discrétion, respect du secret professionnel et médical.

	CHB Fiche de Poste Fiche de poste Technicien Support Informatique	Référence : GRH-CHB-FT-003 Version : 1 Date d'application : 06/02/2026
---	---	--

Respect de la hiérarchie.

SPECIFICITES DU POSTE

Interventions ponctuelles sur deux sites de l'établissement (Sainte-Florine et Paulhaguet)

HORAIRES DE TRAVAIL

- 08h00 / 16h00 en journée continue ou
- 09h00 / 17h00 en journée continue ou
- 08h00 / 12h00 et 13h30 / 17h00 en journée avec coupure.

(06/02/2026)

Approbation :
VIALLE BOUDON Marina