

Edité le vendredi 15 avril 2022

Objet	Fiche de poste à pourvoir		
Référence du poste	35L30 - Intervenant(e) Support Informatique utilisateurs		
Diffusion	<input type="checkbox"/>		
Confidentialité	<input checked="" type="checkbox"/> Non confidentiel - <input type="checkbox"/> Confidentiel		
Rédacteur	Kader Belhouchet Gilles Gras	11/02/2021 15/04/2022	Visa : OK
Vérificateur	Gilles Gras	11/02/2021	Visa : OK
Approbateur	Gilles Gras	11/02/2021	Visa : OK

Poste à pourvoir par **RECRUTEMENT EXTERNE**.

# I L'ASSISTANCE PUBLIQUE-HOPITAUX DE MARSEILLE

Avec 4 hôpitaux et 3 400 lits, l'Assistance Publique - Hôpitaux de Marseille (AP-HM) est le 3ème Centre Hospitalier Universitaire de France. C'est aussi le premier employeur de la région, avec plus de 12 000 salariés et près de 2000 médecins.

Ses missions sont le soin, la formation, la recherche ainsi que la prévention et l'éducation à la santé.

Ses établissements offrent toute la gamme des spécialités, du soin de proximité aux traitements de pointe de pathologies complexes et rares, pour adultes et enfants.

Ses équipes médicales et soignantes sont engagées dans une dynamique de soins d'excellence et de proximité, accessibles à tous.

L'AP-HM est également l'établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) des Bouches du Rhône, qui regroupe les 13 établissements hospitaliers publics du département.

La Direction des Services Numériques couvre l'ensemble des métiers de l'informatique et est intimement associée aux projets de l'établissement.

Forte de 120 personnes, elle est certifiée ISO 9001, ISO 27001 et HDS (Hébergeur de Données Médicales).

Elle gère 3 salles machines, 225 locaux techniques, plus de 250 serveurs physiques et plus de 1 000 serveurs virtuels, 10 000 postes de travail, 4 000 imprimantes.

Sur la base de cette infrastructure technique, 240 applications médicales ou non médicales sont maintenues en conditions opérationnelles autour d'un bus inter applicatif (EAI).

## 2 LE POSTE

Sous l'autorité du Directeur de la Direction des Services Numériques et du responsable du Centre de Services, le technicien(ne) « *Support Informatique utilisateurs* » a pour mission de fournir le support et l'assistance à distance ou de proximité aux utilisateurs du système d'information pour tout ce qui concerne les postes de travail et les applications informatiques.

Selon son unité d'affectation, il/elle assure la gestion des incidents et des demandes de services émises par les utilisateurs de l'ensemble des sites APHM afin de les traiter ou de les faire prendre en charge par les experts capables d'y apporter une solution.

Il/elle respecte les processus du Système de management de la DSN certifié ISO9001 et ISO 27001.

Il/elle est garant du respect des SLA publiés.

Il/elle est un acteur central de la qualité de la gestion de parc

Il/elle participe aux activités suivantes :

### INCIDENTS ET ASSISTANCE

#### Accueil téléphonique

- Prise d'appels relatifs aux équipements et logiciels sous la responsabilité de la DSN
- Enregistrement des tickets utilisateurs

#### Traitement et suivi des incidents utilisateurs

- Diagnostic et qualification des tickets utilisateurs
- Analyse et résolution à distance de niveau 0 et 1 des incidents par application des procédures définies par les équipes métiers ou techniques
- Orientation vers un autre niveau de prise en charge pour une résolution de niveaux 2 ou 3 à distance ou sur site
- Installation, configuration, paramétrage et tests d'un système et/ou logiciel et/ou composant et/ou poste de travail et/ou périphérique
- Installation et utilisation des outils d'assistance pour une identification des sources d'erreurs et de défaillances techniques
- Maintien et entretien du parc matériel, logiciel, composant systèmes,...
- Alertes et demandes de déclenchement de réunions de crise selon les procédures de la DSN
- Planification, coordination et participation aux travaux et / ou interventions : maintenance, entretien et /ou installation de matériels, outils, équipements, systèmes...
- Suivi du traitement des incidents : relances, consolidation, analyse de tendance, clôture
- Propositions d'actions préventives
- Rédaction et adaptation de documentations, procédures et manuels

### **Assistance des utilisateurs**

- Assistance technique et fonctionnelle des utilisateurs sur le périmètre pris en charge par la DSN
- Information des utilisateurs aux problèmes de sécurité (sauvegarde, virus, confidentialité des données...)
- Diffusion d'informations diverses

### **DEMANDES DE SERVICES**

#### **Traitement des demandes de services**

- Traitement des demandes utilisateurs ou affectations aux équipes en charge
- Suivi, relances, consolidation, analyse de tendance, clôture
- Traduction et formulation de certaines demandes ou besoins utilisateurs en études de faisabilité, en solutions, en programmes et en échéancier d'interventions
- Respect des SLA

## **3 VOTRE PROFIL**

### **Savoir-faire**

#### **Technologique**

- Maîtrise des plateformes Windows et des principaux logiciels bureautiques.
- Architecture matérielle PC (multimédia), pratique du poste de travail informatique
- Architecture technique du SI de l'entreprise (réseau, serveurs...)
- Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métier...)
- Principes de sécurité et charte d'utilisation du SI
- Connaissance de la programmation de macro Excel
- Connaissance de requête simples SQL

#### **Général**

- Parfaite connaissance des métiers d'assistance et support aux utilisateurs, de leur périmètres respectifs d'intervention technique et fonctionnel et de leurs modalités d'intervention
- Compréhension des attentes des utilisateurs
- Sens de l'écoute et du service
- Respect des normes, procédures et consignes : ITIL, ISO, bonnes pratiques de sécurité, PSSI, ...
- Culture générale informatique et télécoms
- Connaissance générale des enjeux stratégiques actuels de l'entreprise et de l'importance des différents composants du SI
- Pratique de la communication téléphonique

## **Aptitudes**

- Rigueur, sens de la méthode, réactivité
- Disponibilité, adaptabilité, autonomie, esprit d'équipe
- Gestion des relations avec les équipes techniques, les fournisseurs, les MOA.
- Capacités rédactionnelles et d'expression
- Ecoute et pédagogie
- Respect des consignes
- Sens du service et sens de la perception du niveau de satisfaction du client
- Etre force de proposition

## **4 LES CONDITIONS DE RECRUTEMENT**

### **Formation :**

Diplôme BAC+2 dans le domaine informatique

### **Expérience**

2 ans dans des fonctions similaires

## **5 DEPOT DES CANDIDATURES**

Envoyer CV et lettre de motivation par courriel à :

Cédric Freitas, Directeur  
DIRECTION des SYSTEMES NUMERIQUES

Gilles Gras, Adjoint  
[gilles.gras@ap-hm.fr](mailto:gilles.gras@ap-hm.fr)

Kader Belhouchet, Responsable du Centre de Services  
[Kader.belhouchet@ap-hm.fr](mailto:Kader.belhouchet@ap-hm.fr)