

## PROFIL DE POSTE

### GESTIONNAIRE DE LA HOTLINE INFORMATIQUE H/F

**Libellé de la fiche métier de rattachement :** GESTIONNAIRE DE LA HOTLINE INFORMATIQUE  
([www.métiers-fonctionpubliquehospitaliere.sante.gouv.fr](http://www.métiers-fonctionpubliquehospitaliere.sante.gouv.fr))  
**Code métier:** 35L40

**DIRECTION/SITE :** DIRECTION SYSTEME D'INFORMATION  
**SERVICE/POLE :** D.S.I

#### IDENTIFICATION DU POSTE

**Grade :** Technicien Hospitalier, catégorie B de la fonction publique

**Quotité de travail :** 100 %

**Horaires et jours travaillés :** 38 h 20 hebdomadaires, horaires variables

**Responsable(s) hiérarchique(s) :**

- Responsable du Pôle Informatique

**Date souhaitée de prise de poste :** immédiate

#### Informations générales

---

Logiciels métier : Dxcare, Pastel, Orbis PMSI, Pharma, GEF, Hexagone RH

Le-la gestionnaire de la Hotline informatique informatique fournit le support et l'assistance de 1<sup>er</sup> niveau aux utilisateurs du Système d'Information pour toute demande ou dysfonctionnement informatique

#### Ses missions :

- Assistance et conseil aux utilisateurs, essentiellement dans une activité de Hotline
- Dépannage à distance sur les postes de travail
- Gestion de l'outil de GMAO de la DSI, GLPI (suivi et saisie des incidents, relance en interne des incidents, réalisation de procédures et de requêtes de statistiques, etc.)
- Suivi des comptes utilisateur (création, modification, suppression etc.)
- Préparation des postes de travail

**Des activités complémentaires peuvent être confiées en fonction des besoins du service.**

**Compétences souhaitées :** Diplôme de niveau Bac à Bac +2 dans le domaine de l'informatique

#### Connaissances souhaitées :

- Connaissance en architecture SI métier et fonctionnelle
- Connaissance en informatique, SI et veille technologique
- Connaissance des méthodes, procédure, protocoles, modes opératoires, consignes relatives à la gestion du système d'informations
- Connaissance des méthodes de contrôle de la prestation de services
- Connaissance veille technologique, architecture SI métier et fonctionnelle



- Connaissance en sécurité informatique et sécurité SI
- Connaissance en standards et normes applicables
- Connaissances de l'organisation, des métiers et fonctionnement de l'établissement

### Qualités personnelles souhaitées

Une personne en capacité à travailler en équipe, à adhérer aux organisations et règles de fonctionnement existantes, à faire évoluer ses compétences et ses organisations pour s'adapter aux besoins de la structure. Une certaine aisance relationnelle pour assurer une bonne coordination avec l'ensemble des professionnels de la structure. Une personne rigoureuse qui travaille avec méthode, capable d'organiser et gérer les priorités.

### Savoir faire

- Reformuler une demande, en résumer les points clés et en faire une synthèse
- Installer et configurer un composant du poste de travail
- Déployer des logiciels à distance
- Identifier et diagnostiquer un dysfonctionnement, une panne, le défaut d'un matériel, d'un équipement lié au poste de travail
- Maintenir et dépanner un matériel, un équipement lié au poste de travail
- Rédiger des procédures et tutoriels

### Relations professionnelles les plus fréquentes :

#### Relations internes :

- ✓ Ingénieur information médicale responsable hiérarchique,
- ✓ La Direction des finances, de l'activité et du contentieux,
- ✓ Les Secrétariats médicaux,
- ✓ Le Bureau des admissions,
- ✓ Le Contrôle de gestion,
- ✓ Les Services cliniques,
- ✓ Les Services médico techniques (pharmacie, radiologie, laboratoire..),
- ✓ Le Service informatique,
- ✓ Les Praticiens DIM, responsable fonctionnel.

#### Relations externes :

- ✓ Membres DSI du GHT
- ✓ Fournisseurs