

Fiche de poste

INTITULE DU POSTE ⁽¹⁾

Responsable de service
(Support et bureautique)

Nom du titulaire actuel

Référence à prendre dans le [Répertoire des emplois-types des Administrations sanitaire, sociale, des sports, de la jeunesse et de la vie associative](#) ⁽²⁾

Famille(s) professionnelle(s) du/des emploi(s) type(s) ⁽³⁾ : Numérique ; Pilotage et animation des services et des grands projets

Emploi-type principal et code du RET ⁽⁴⁾ : TSIC000003 - Technicienne/technicien support auprès des utilisateurs
Quotité emploi type principal (0,6 à 1) ⁽⁵⁾ : 0,6

Emploi-type secondaire et code du RET : TPIL000005 - Responsable sectorielle/sectoriel d'un service territorial

Quotité emploi type secondaire (0,2 à 0,4) ⁽⁵⁾ : 0,4

ou à défaut

Référence RIME [Répertoire Interministériel des Métiers de l'Etat](#)

Domaine fonctionnel ⁽³⁾ :

Métier ou emploi-type ⁽⁴⁾ :

Référence [Répertoire des Métiers de l'UCANSS](#)

Métier :

FICHE DESCRIPTIVE D'EMPLOI

<p>Fiche N° (à renseigner par la mission Recrutement et Formation)</p> <p>Code POSTE : 2019 53</p>	<p>Catégorie Etat: A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/></p> <p>Catégorie Assurance-maladie : Agent de direction <input type="checkbox"/> Praticien conseil <input type="checkbox"/> Informaticien <input checked="" type="checkbox"/> Cadre <input checked="" type="checkbox"/> Employé <input type="checkbox"/></p> <p>Niveau V</p>
<p>Cotation, s'il y a lieu ⁽⁵⁾ :</p>	<p>Corps AAE :</p> <p><input type="checkbox"/> Groupe 1 <input type="checkbox"/> Groupe 2 <input checked="" type="checkbox"/> Groupe 3</p>
<p>Date de mise à jour : (jj/mm/aaaa)</p>	<p>26/07/2019</p>

LOCALISATION ADMINISTRATIVE ET GEOGRAPHIQUE

Direction des Systèmes d'information
Département production
Service Support et Bureautique
Sites : ARS Siège DD

DESCRIPTION DU SERVICE

La direction des systèmes d'information gère les ressources et les chantiers dédiés au système d'information interne (qui concerne les besoins propres à l'agence) et ceux dédiés au système d'information régional de santé.

Les principales missions relatives à l'e-Santé sont :

- En collaboration avec les partenaires de santé régionaux, élaboration de la politique régionale pour le déploiement des systèmes d'information en santé pour l'ensemble des champs de la santé : sanitaire, médecine de ville, champs médico-social et social
- Participation à l'animation et à la mise en œuvre des programmes e-santé nationaux pour les structures de la région
- Impulsion et accompagnement du développement de l'e-santé en région notamment sur les thématiques prioritaires : SI des GHT, e-Parcours, Télémédecine, identitovigilance, DMP, MSS...
- Articulation et mise en cohérence de la stratégie e-santé régionale avec la politique e-santé nationale, le plan régional de santé (PRS) et les chantiers numériques développés par les partenaires de la région
- Pilotage de la mise en œuvre de cette stratégie assurée par le GRADeS
- Suivi et accompagnement des structures dans la mise en œuvre et l'évolution de leur système d'information en santé
- Participation à la promotion de l'espace numérique régional de santé
- Expertise interne et externe en SI de santé

Le volet relatif au système d'information interne est organisé en deux départements :

Le département « Appui stratégique aux métiers » a pour missions :

- La participation aux projets du schéma directeur SI des ARS et au pilotage du schéma stratégique SI de l'Agence,
- L'assistance aux maîtrises d'ouvrages (Directions métiers de l'agence) dans la définition des besoins et le pilotage des projets (Rédaction des cahiers des charges, analyses fonctionnelle et techniques, déploiement, conduite du changement, formations),
- La maîtrise d'œuvre de certains projets (cahier des charges techniques, analyses détaillées, suivi des prestataires, tests, ...),

Le département « Production » a pour missions d'assurer :

- le fonctionnement et l'évolution de l'architecture technique :
- Le pilotage de l'exploitation
- La surveillance du réseau et de la téléphonie,
- La gestion des projets Infrastructures (PCA, sécurité, ..)
- En lien avec le RSSI le volet sécurité des systèmes d'information

Rattaché au département production le service « Support et bureautique » :

- assure le support aux utilisateurs sur l'ensemble de la région,
- Veille à l'évolution et la maintenance du parc informatique,
- Pilote les projets techniques, le déploiement et la maintenance des outils et matériels (Multifonction, Applications locales et nationales..),
- Gère la flotte de terminaux mobiles de l'agence.

DESCRIPTION DU POSTE

Encadrement : Oui Non

Nombre de personnes à encadrer: 5 agents

Activités principales (7) :

Placé sous l'autorité du responsable du département production, il devra assurer :

Assurer la planification, le suivi et plus globalement l'encadrement de l'ensemble des personnels de son unité fonctionnelle. Leader technique, il supervise l'ensemble des projets menés dans les domaines: gestion du poste de travail, gestion de parc, visioconférence, téléphonie mobile et fixe et support aux utilisateurs.

Assurer la coordination de l'ensemble des équipes internes ou externes (sous-traitance) :

- Encadrer les personnels de l'unité fonctionnelle (planification et suivi des tâches, gestion des congés et absence, entretiens professionnels, rapports d'aptitude, etc.)
- Participer à la définition et la coordination de la mise en œuvre des aspects fonctionnels et techniques, planification et suivi de la réalisation des projets et de l'utilisation des ressources allouées pour les projets du service,
- Superviser l'ensemble des projets « Poste de travail, et support applicatif » : révisions des moyens humains et budgétaires, suivi des projets (temps passé, dépenses,...)
- Assurer la fiabilité et la sécurité de l'ensemble du système.
- Négocier avec les fournisseurs d'équipements informatiques.
- Rédiger des documents de présentation et d'utilisation du système d'information.
- Gérer les ressources allouées.
- Organiser les ateliers et sessions de transfert de compétences vers les équipes de support
- Assurer la veille technologique.

Gestion de la relation utilisateurs :

- Organiser la conduite du changement auprès des utilisateurs,
- Gérer la communication du service support
- Participation à la mise en place des formations dédiées aux utilisateurs et aux équipes chargées du maintien en condition opérationnelle

Gestion du problème client :

- Prend en charge le problème "client" jusqu'à sa résolution
- Sollicite à bon escient les centres de compétences concernés

Analyse et contrôle de la qualité de service :

- Rédaction des procédures et modes opératoires
- Effectue la mesure des indicateurs / qualité de service de la DSI afin de suivre la satisfaction des utilisateurs vis à vis du SI
- Analyse les écarts par rapport aux engagements de services (dont coûts et performances) et propose à sa hiérarchie des plans d'action dans une logique d'amélioration continue de la qualité de service.
- Propose et renseigne les tableaux de bords du service

Activités annexes (7) :

Partenaires institutionnels (8) : DSI nationale

Spécificités du poste / Contraintes (9) :

Participe au plan de rappel

déplacements occasionnels en région

PROFIL SOUHAITE

Compétences requises sur le poste :

Le Répertoire des emplois types ministériel (à défaut RIME ou Répertoire des Métiers de l'UCANSS), complété du Dictionnaire des compétences, mis en ligne sur l'intranet, sont à votre disposition pour vous aider à identifier les compétences et leur mise en œuvre attendues.

Attention :

Seules celles concernant les connaissances et les savoir-faire sont caractérisées et explicitées selon un niveau de mise en œuvre attendu, classées de 1 à 4, comme suit :

Expertise (niveau 4)

E - L'agent doit savoir agir dans un contexte complexe, faire preuve de créativité, trouver de nouvelles fonctionnalités, former d'autres agents et être référent dans le domaine

Maîtrise (niveau 3)

M - L'agent met en œuvre la compétence de manière régulière, peut corriger et améliorer le processus, conseiller les autres agents, optimiser le résultat

Application (niveau 2)

A - L'agent doit savoir effectuer, de manière occasionnelle ou régulière, correctement les activités, sous le contrôle d'un autre agent, et savoir repérer les dysfonctionnements

Notions (niveau 1)

N - L'agent doit disposer de notions de base, de repères généraux sur l'activité ou le processus (vocabulaire de base, principales tâches, connaissance du processus, global...)

Niveau de mise en œuvre

Connaissances⁽¹⁰⁾ E : expert / M : maitrise / A : application / N : notions	E	M	A	N
Bonnes pratiques (norme qualité) du support de proximité (ITIL)		X		
Windows 10, SCCM, Création de package, déploiement d'applications et Master poste de travail	X			
Office 2013, 2016	X			
Outil d'inventaire (GLPI, ..)	X			
Procédures internes		X		
Notions en droit des technologies de l'information et de la communication			X	

Niveau de mise en œuvre

Savoir-faire⁽¹⁰⁾ E : expert / M : maitrise / A : application / N : notions	E	M	A	N
Animer une équipe	X			
Maîtriser les techniques de conduite d'entretien et de réunion		X		
Maîtriser la gestion de projets techniques	X			
Rendre compte		X		
Réaliser une analyse / un diagnostic	X			
Mettre en œuvre les techniques de la négociation professionnelle			X	

Niveau de mise en œuvre

Savoir être nécessaire⁽¹¹⁾ (il est recommandé de mettre en gras la ou les compétences clés attendues)
Avoir le sens de l'écoute et du dialogue
Savoir déléguer
Avoir une force de conviction
Faire preuve de réactivité
Travailler en équipe et avoir le sens de la collégialité