

# 1 TECHNICIEN SUPPORT

Référence : 3134-22-1893/SR du 16/12/2022



**Employeur : Centre Hospitalier Territorial**

**Corps ou Cadre d'emploi / Domaine : Technicien 2<sup>ème</sup> grade / Informatique**

**Direction des systèmes d'information et du biomédical**

**Durée de résidence exigée**

**pour le recrutement sur titre : au moins égale à 10 ans**

**Lieu de travail : Médipôle Koutio**

**Date de dépôt de l'offre : Vendredi 16 janvier 2022**

**Poste à pourvoir : février 2023**

**Date limite de candidature : Vendredi 13 janvier 2023**

## Détails de l'offre : Centre de service mutualisé

**Emploi RESPNC : Technicien de maintenance poste de travail**

### Missions :

Le technicien Support réalise et assure l'assistance et le support technique auprès des utilisateurs dans le cadre des demandes et des incidents liés aux outils informatiques de l'établissement ainsi que le biomédical, la logistique et la maintenance hospitalière.

Il exerce son activité en étroite collaboration avec les différentes équipes du service « Maintien en conditions opérationnelles » de la DSIB et est en liaison externe avec les différents services de l'établissement ainsi que prestataires et fournisseurs.

### Activités principales

Le technicien Support réalise et assure les travaux d'assistance et de support technique auprès des utilisateurs. Ses activités sont organisées selon les sujets suivants :

#### - **Pilotage :**

- ✓ Réaliser un reporting opérationnel des travaux réalisés
- ✓ Communiquer auprès du chef de section les événements remarquables et/ ou nécessitant un arbitrage
- ✓ Participer à l'analyse qualitative des documents de référence Catalogue de services et Base de connaissances

#### - **Assistance :**

- ✓ Etre le contact privilégié des utilisateurs
- ✓ Recevoir les demandes via la hotline téléphonique ou via la messagerie
- ✓ Saisir un ticket dans l'outil de référence
- ✓ Transférer vers l'équipe Logiciel pour les saisines relatives aux logiciels
- ✓ Réaliser le support de premier niveau pour les saisines relatives au Matériel et à l'Infrastructure
- ✓ Relance des tickets transférés vers les équipes Matériel, Logiciel, Infrastructure, selon une procédure à convenir

#### - **Exploitation :**

- ✓ Recenser tous les appels dans l'outil
- ✓ Indiquer le maximum d'information pour faciliter le travail des agents des équipes niveau 2 (Technique, Biomédical, Informatique et Logistique)

- ✓ Contrôler la présence d'un bon existant sur le même sujet avant la création d'un nouveau bon
- **Changement, amélioration :**
  - ✓ Participer à la revue des demandes et des incidents
  - ✓ Contribuer à l'amélioration des documents de référence catalogue de services et base de connaissances
  - ✓ Contribuer aux travaux relatifs à la veille technologique et au partage de connaissances
- **Sécurité :**
  - ✓ Accueillir les nouveaux utilisateurs
  - ✓ Enregistrer le badge pour établir le lien avec l'annuaire d'entreprise
  - ✓ Informer sur le dispositif SingleSignOn

#### **5. Activités secondaires**

- **Support de niveau 2 sur certains appareillages :**
  - ✓ Analyser les demandes, diagnostiquer les incidents
  - ✓ Répondre aux demandes, solutionner les incidents
  - ✓ Informer les utilisateurs
- **Support des activités relatives à la hotline (exemple : gestion des demandes d'ambulances)**

#### **Caractéristiques particulières de l'emploi :**

- Ouverture du call center de 06h à 21h, 7 jours sur 7
- Fonctionnement en roulements

#### **Profil du candidat**

##### **Savoir / Connaissance/Diplôme exigé :**

- BTS dans le domaine informatique
- Maîtrise des circuits de communication et de l'organisation administrative
- Compréhension de l'environnement hospitalier et de la sensibilité de la donnée médicale
- Maîtrise des outils de ticketing

##### **Savoir-faire :**

- Gestion du stress
- Maîtrise de la communication positive
- Faculté à synthétiser les besoins des interlocuteurs
- Appréhension du risque, aussi bien technique que lié au contenu des données

##### **Comportement professionnel :**

- Adaptabilité et curiosité technique
- Aisance relationnelle, esprit d'écoute
- Sens de l'anticipation
- Disponibilité
- Goût pour le travail en équipe
- Sens de l'organisation

#### **Contact et informations complémentaires :**

Pour toutes informations supplémentaires, veuillez contacter Kelly MILOUD  
*Cellule recrutement du CHT - tél : 20.80.00 poste 8662 / [mail : kelly.miloud@cht.nc](mailto:kelly.miloud@cht.nc)*

## POUR RÉPONDRE À CETTE OFFRE

---

Les candidatures (CV détaillé, lettre de motivation, photocopie des diplômes, fiche de renseignements, attestation sur l'honneur de non bénéficiaire de la rupture conventionnelle, ainsi que la demande de changement de corps ou cadre d'emplois si nécessaire <sup>(2)</sup>) précisant la référence de l'offre doivent parvenir à la direction des ressources humaines/recrutement par :

- voie postale : BP J5-98849 - Nouméa cedex
- dépôt physique : Direction des Ressources Humaines- Cellule recrutement - CHT
- mail : [kelly.miloud@cht.nc](mailto:kelly.miloud@cht.nc)

<sup>(1)</sup>Vous trouverez la liste des pièces à fournir afin de justifier de la citoyenneté ou de la durée de résidence dans le document intitulé "Notice explicative : pièces à fournir pour justifier de votre citoyenneté ou de votre résidence" qui est à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.

<sup>(2)</sup>La fiche de renseignements, l'attestation sur l'honneur de non bénéficiaire de la rupture conventionnelle et la demande de changement de corps ou cadre d'emploi sont à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.

Toute candidature incomplète ne pourra être prise en considération.

***Les candidatures de fonctionnaires doivent être transmises sous couvert de la voie hiérarchique***