

1 Technicien centre de support mutualisé

Référence : 3134-23-0745/SR du 05/05/2023



Employeur : Centre Hospitalier Territorial

Corps /Domaine : Technicien 1^{er} ou 2^{ème} 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 5 mai 2023

Poste à pourvoir : immédiatement

Date limite de candidature : Vendredi 2 juin 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 :

- 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 :

- ✓ Contribuer à la supervision des services en production en remontant les alertes incidents auprès des équipes concernées (saisie de ticket dans l'outil de référence)

- 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

- **Sensibilisation à la sécurité informatique :**

- ✓ Accueillir les nouveaux utilisateurs
- ✓ Enregistrer le badge pour établir le lien avec l'annuaire d'entreprise
- ✓ Informer sur le dispositif d'authentification par badge.

Activités secondaires

- **Contribution au support de niveau 2 sur certains appareillages :**

- ✓ Analyser les demandes, diagnostiquer les incidents
- ✓ Gérer les prestataires (planification et suivi des interventions)
- ✓ Informer les utilisateurs

Caractéristiques particulières de l'emploi :

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

Profil du candidat

Savoir / Connaissance/Diplôme exigé :

- Bac ou 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 :

- Esprit positif, dynamique et sachant faire preuve d'initiative
- Grandes capacités relationnelles
- Sens de l'anticipation et de l'écoute
- Disponibilité et strict respect des horaires
- 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 bénéfice de la rupture conventionnelle](#), ainsi que la demande de changement de corps ou cadre d'emplois si nécessaire ⁽²⁾) 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

⁽¹⁾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.

⁽²⁾La fiche de renseignements, l'attestation sur l'honneur de non bénéfice 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