



Intervenant(e) / Support Informatique utilisateurs

Famille : SYSTEMES D'INFORMATION
Sous-famille : Support et exploitation
Code métier : 35L30

▶ Information générale

Définition :

Fournir le support et l'assistance de proximité aux utilisateurs des systèmes d'information pour tout ce qui concerne les postes de travail et les applications informatiques

Autres appellations :

Soutien à distance (Hot-liner)
Technicien(ne) poste de travail
Support technique
Technicien(ne) service desk
Assistant(e) informatique utilisateurs
Technicien(ne) d'intervention
Assistant(e) centre de service

Spécificités :

Support technique
Support applicatif
Support bureautique
Téléphonie
Visio,...

▶ Activités

- Capitalisation de l'ensemble de la documentation sur le SI utilisateur
- Elaboration et gestion du catalogue de services
- Enregistrement et suivi des demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux matériels et applications
- Identification, diagnostic et qualification des demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux matériels (informatique, téléphonie, visio) et applications
- Information des utilisateurs aux problèmes de sécurité (sauvegarde, virus, confidentialité des données...)
- Intervention consécutive aux demandes d'assistance (sur le terrain ou à distance)
- Organisation de l'assistance utilisateur
- Organisation du transfert de compétence entre l'équipe projet et l'équipe de maintien en condition opérationnelle (MCO)
- Planification, préparation, installation et configuration des matériels (informatique, téléphonie, visio), systèmes, réseaux et applications
- Rédaction, mise à disposition et mise à jour de la documentation utilisateur
- Test des mises à jour ou correction (y compris de non régression) avant la mise en production

▶ Savoir-Faire

- Adapter et mettre à jour la documentation utilisateur (procédure, manuel utilisateurs, ...)



- Analyser, exploiter les données des outils informatiques basiques ou applications métier/logiciels et justifier des résultats
- Appliquer les règles liées à la protection des données
- Diagnostiquer les dysfonctionnements, les pannes, les incidents réseau, le défaut des matériaux, des équipements et des applications
- Former et conseiller les utilisateurs dans son domaine de compétence
- Installer et utiliser les outils d'assistance pour un traçage systématique des sources d'erreur ou de défaillance technique
- Installer, configurer, paramétrer et tester un système et/ou un logiciel et/ou un composant et/ou un poste de travail
- Interagir avec les utilisateurs afin de déterminer les dysfonctionnements et les orienter vers le bon niveau de prise en charge
- Maintenir et entretenir le parc des systèmes d'information (matériel, logiciel, composant systèmes,...)
- Planifier et coordonner des travaux et / ou des interventions (maintenance, entretien et /ou installation de matériels, outils, équipements, systèmes...)
- Traduire et formuler les demandes ou besoins utilisateurs en études de faisabilité, en solutions, en programmes et en échéancier d'intervention

► Connaissances requises

Description	Niveau de connaissance
Architecture SI métier et fonctionnelle	Connaissances opérationnelles
Gestion de parc informatique	Connaissances approfondies
Informatique / Système d'information	Connaissances approfondies
Organisation, métiers et fonctionnement de l'établissement	Connaissances opérationnelles
Outils de diagnostic et d'investigation des incidents	Connaissances d'expert
Procédures internes de remontée des demandes d'assistance des utilisateurs, d'information et d'incidents critiques ou non	Connaissances d'expert
Produits et marché informatiques	Connaissances opérationnelles
Règles liées à la protection des données	Connaissances approfondies
Standards et normes applicables	Connaissances générales
Stratégie et Politique Sécurité de l'établissement (PSSI)	Connaissances opérationnelles

Connaissances opérationnelles :

Connaissances détaillées, pratiques et théoriques, d'un champ ou d'un domaine particulier incluant la connaissance des processus, des techniques et procédés, des matériaux, des instruments, de l'équipement, de la terminologie et de quelques idées théoriques. Ces connaissances sont contextualisées. Durée d'acquisition de quelques mois à un / deux ans.

Connaissances approfondies :

Connaissances théoriques et pratiques approfondies dans un champ donné. Maîtrise des principes fondamentaux du domaine, permettant la modélisation. Une partie de ces connaissances sont des connaissances avancées ou de pointe. Durée d'acquisition de 2 à 4/ 5 ans.

Connaissances d'expert :

Connaissances permettant de produire une analyse critique des théories et des principes, de redéfinir des pratiques professionnelles dans un champ ou à l'interface entre des champs différents. Connaissances très contextualisées. Durée d'acquisition de 3 / 5 et plus ans et plus.

Connaissances générales :

Connaissances générales propres à un champ. L'étendue des connaissances concernées est limitée à des faits et des idées principales. Connaissances des notions de base, des principaux termes. Savoirs le plus souvent fragmentaires et peu contextualisés. Durée d'acquisition courte de quelques semaines maximum.



Informations complémentaires

Nature et niveau de formation pour exercer le métier :

BTS, DUT

Diplôme informatique minimum bac pro

Correspondances statutaires éventuelles :

Corps des techniciens et techniciens supérieurs hospitaliers

Passerelles :

Exploitant technique