

# Intervenant(e) / Support Informatique utilisateurs

**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.

(Ex Support/assistant(e) informatique utilisateurs)

## SYSTÈMES D'INFORMATION SUPPORT ET EXPLOITATION

NIVEAU DE QUALIFICATION MINIMUM  
Niveau 5 (Bac + 2, BTS, DUT)

CODE MÉTIER  
35L30

## RÉFÉRENTIEL

### 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

- Architecture SI métier et fonctionnelle
- Gestion de parc informatique (31081)
- Informatique/Système d'information (31054)
- Organisation, métiers et fonctionnement de l'établissement (43426)
- Outils de diagnostic et d'investigation des incidents
- Procédures internes de remontée des demandes d'assistance des utilisateurs, d'information et d'incidents critiques ou non
- Produits et marché informatiques (31054)
- Règles liées à la protection des données (13253)
- Standards et normes applicables
- Stratégie et Politique Sécurité de l'établissement (PSSI)

## AUTRES RÉFÉRENTIELS

- [Pôle emploi Code ROME : I1401 Maintenance informatique et bureautique](#)
- [CNFPT Répertoire des métiers territoriaux : A7A/09 Chargé ou chargée de support et services des systèmes d'information](#)
- [RIME : FP2SIC17 Assistante/assistant support auprès des utilisateurs](#)

## TEXTES DE RÉFÉRENCES

- [Décret n° 2011-744 du 27 juin 2011](#)
- [Décret n° 2011-661 du 14 juin 2011](#)
- [Décret n°2007-196 du 13 février 2007](#)
- [Arrêté du 12 octobre 2011](#)

# FORMATION

BTS, DUT

Diplôme informatique minimum bac pro

## STATUT ET ACCÈS

### Corps des techniciens et techniciens supérieurs hospitaliers

#### STATUT DANS LA FPH

##### Catégorie B

---

##### Grades

- Technicien hospitalier (13 échelons)
  - Technicien supérieur hospitalier de 2<sup>ème</sup> classe (12 échelons)
  - Technicien supérieur hospitalier de 1<sup>ère</sup> classe (11 échelons)
- 

#### MODALITÉS DE RECRUTEMENT DANS LA FPH

##### Concours externe sur titres

Ouvert par l'autorité investie du pouvoir de nomination au niveau de chaque établissement ou commun à plusieurs établissements, comprenant une épreuve d'admissibilité sur titres et un entretien avec un jury

##### Conditions

- Etre titulaire d'un baccalauréat technologique ou d'un baccalauréat professionnel ou d'un diplôme au moins de niveau 4 ou équivalent, sanctionnant une formation technico-professionnelle ou d'une qualification reconnue comme équivalente à l'un de ces titres ou diplômes dans les conditions fixées par le décret du 13 février 2007, correspondant à l'une des spécialités accomplies par les techniciens hospitaliers

**Quota** : au moins 40 % du nombre total des places à pourvoir

---

## Concours interne sur épreuves

Ouvert par l'autorité investie du pouvoir de nomination au niveau de chaque établissement ou commun à plusieurs établissements, comprenant des épreuves se rapportant à l'une des spécialités accomplies par les techniciens hospitaliers

### Conditions

- Etre agent titulaire des fonctions publiques hospitalière, d'Etat, ou territoriale **ou** être militaire **ou** être agent en fonction dans une organisation internationale intergouvernementale
- Justifier d'au moins 4 ans de services publics **ou** de 4 ans de services auprès d'une administration, un organisme ou un établissement mentionnés à l'article L.325-5 du code général de la fonction publique

**Quota** : au moins 40 % du nombre total des places à pourvoir

---

## Inscription sur une liste d'aptitude

Etabli après sélection par examen professionnel ouvert par l'autorité investie du pouvoir de nomination

Avis affiché dans les locaux de l'établissement, de l'ARS et de la préfecture de département, et publié sur le site Internet des ARS

### Conditions

- Etre membre des corps de la maîtrise ouvrière, des personnels ouvriers ou des dessinateurs
- Compter au moins 7 ans de services publics

**Quota** : 1/3 du nombre des titularisations et des nominations après détachement

---

## Inscription au choix sur une liste d'aptitude

Avis affiché dans les locaux de l'établissement, de l'ARS et de la préfecture de département, et publié sur le site Internet des ARS

### Conditions

- Etre membre des corps de la maîtrise ouvrière, des personnels ouvriers ou des dessinateurs
- Compter au moins 9 ans de services publics

**Quota** : 1/3 du nombre des titularisations et des nominations après détachement.

---

## Par détachement ou intégration directe

Possibilité d'intégration à tout moment dans le corps de détachement

Intégration de droit pour les fonctionnaires admis à poursuivre leur détachement après une période de 5 ans

## Condition

- Etre fonctionnaire dans un corps ou cadre d'emploi classé dans la même catégorie et de niveau comparable
- 

## ÉVOLUTION DANS LA FPH

### Au grade de technicien supérieur hospitalier de 2<sup>ème</sup> classe

**Inscription à un tableau annuel d'avancement établi au choix, par appréciation de la valeur professionnelle et des acquis de l'expérience professionnelle des agents**

#### Conditions

- Compter au moins 1 an dans le 8<sup>ème</sup> échelon du grade de technicien hospitalier
- Justifier d'au moins 5 ans de services effectifs dans un corps, cadre d'emplois ou emploi de catégorie B ou de même niveau

**OU**

#### Après examen professionnel

#### Conditions

- Avoir atteint le 6<sup>ème</sup> échelon du deuxième grade de technicien supérieur hospitalier de 2<sup>ème</sup> classe
- Justifier d'au moins 3 ans de services effectifs dans un corps, cadre d'emplois ou emploi de catégorie B ou de même niveau

**Quota** : au moins 1/3 du nombre total de promotions prononcées au choix ou suite à un examen professionnel

---

### Au grade de technicien supérieur hospitalier de 1<sup>ère</sup> classe

**Inscription à un tableau annuel d'avancement établi au choix, par appréciation de la valeur professionnelle et des acquis de l'expérience professionnelle des agents**

#### Conditions

- Compter au moins 1 an dans le 7<sup>ème</sup> échelon du deuxième grade de technicien supérieur hospitalier
- Justifier d'au moins 5 ans de services effectifs dans un corps, cadre d'emplois ou emploi de catégorie B ou de même niveau

**OU**

#### Après examen professionnel

#### Conditions

- Compter au moins 1 an dans le 6<sup>ème</sup> échelon du deuxième grade de technicien supérieur hospitalier

- Justifier d'au moins 3 ans de services effectifs dans un corps, cadre d'emplois ou emploi de catégorie B ou de même niveau

**Quota** : au moins 1/3 du nombre total de promotions prononcées au choix ou suite à un examen professionnel

---

### **Au grade d'ingénieur hospitalier**

#### **Inscription sur une liste d'aptitude après examen professionnel régional**

##### **Condition**

- Justifier d'au moins 10 ans de services effectifs dans le corps des techniciens hospitaliers

**Quota** : au moins 1/3 des titularisations et des nominations après détachement prononcés dans le grade d'ingénieur hospitalier au niveau de la région

---

### **Au grade d'ingénieur hospitalier**

#### **Inscription sur une liste d'aptitude après une sélection par examen professionnel régional**

##### **Conditions**

- Justifier d'au moins 10 ans de services effectifs dans le corps des techniciens et techniciens supérieurs hospitaliers

##### **OU**

- Justifier d'au moins 8 ans de services effectifs dans les grades de technicien supérieur hospitalier de 1<sup>ère</sup> ou de 2<sup>ème</sup> classe
- 

## **EXERCICE DU MÉTIER**

### **CONDITIONS ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL**

#### **Spécificités**

- Support technique
- Support applicatif
- Support bureautique
- Téléphonie
- Visio

## Diplômes préconisés

- BTS, DUT
- Diplôme informatique minimum bac pro

## Structures

- Etablissement de soins (hôpital, clinique)
- Centre d'appels
- Entreprise industrielle
- Fabricant assembleur
- Société de Services en Ingénierie Informatique (SSII)

## Conditions

- Possibilité de déplacements et d'astreintes
- 

## AUTRES APPELLATIONS COURANTES

- 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

# MOBILITÉ

## PASSERELLES

### Passerelles dans la FPH

- [Exploitant\(e\) technique \(réseau, système, BDD, téléphonie, visio\)](#)
- 

### Passerelles dans les autres fonctions publiques

- [Fonction publique territoriale](#)

- [Fonction publique d'Etat](#)
- 

© ANFH - 265 rue de Charenton 75012 Paris - Tél. : 01 44 75 68 00  
<http://metiers.anfh.fr/35L30>