

Encadrant poste de travail / Support

Coordonner, gérer et animer les professionnels du support aux utilisateurs pour fournir aux services et professionnels de l'institution des outils informatiques, des environnements de travail, des périphériques multimédias et autres terminaux utilisateurs adaptés, sécurisés et performants.

SYSTÈMES D'INFORMATION SUPPORT ET EXPLOITATION

NIVEAU DE QUALIFICATION MINIMUM
Niveau 6 (Licence)

RÉPERTOIRE DES MÉTIERS DE LA SANTÉ ET DE L'AUTONOMIE - FPH
[Encadrant poste de travail / Support](#)

RÉFÉRENTIEL

ACTIVITÉS

- Communication auprès des utilisateurs sur la gestion des postes de travail/support
- Conseil aux décideurs sur des choix de matériels des systèmes d'informations
- Contrôle du respect des procédures et modes opératoires
- Encadrement de l'équipe chargée de la gestion des postes de travail/support
- Gestion des parcs d'équipement (inventaires, immobilisation...PC, imprimantes, smartphones, tablettes...)
- Mise en place d'outils et tableaux de bord
- Organisation du développement des compétences individuelles et collectives pour développer et maintenir l'expertise
- Organisation du suivi de la satisfaction des utilisateurs
- Organisation et exploitation de la capitalisation sur les incidents (base de connaissances)
- Pilotage des prestataires
- Pilotage opérationnel de l'activité du service
- Planification des actions liées aux changements d'équipement
- Proposition de plans d'actions d'amélioration de la qualité et coordination de leur mise en œuvre
- Recensement des besoins des utilisateurs et proposition de solutions
- Suivi des commandes et des relations avec les fournisseurs
- Supervision de la gestion des incidents majeurs
- Veille technologique sur les systèmes d'informations et partage avec les équipes

SAVOIR-FAIRE

- Analyser et optimiser un/des processus
- Anticiper et analyser les besoins d'une organisation
- Arbitrer et décider
- Conduire et animer des réunions
- Définir des objectifs individuels et collectifs
- Définir des priorités
- Développer une relation de confiance
- Diagnostiquer et qualifier des dysfonctionnements de la chaîne de support
- Evaluer des compétences collectives et individuelles
- Evaluer la conformité d'une pratique
- Evaluer une qualité de service, des prestations et des résultats
- Négocier des moyens
- Piloter, motiver et fédérer des équipes
- Rédiger des procédures, modes opératoires, documentation technique
- Travailler en équipe/en réseau

CONNAISSANCES REQUISES

- Achat
- Activités hospitalières
- Applications métiers institutionnelles
- Certification spécifique : ITIL V3
- Communication/relations interpersonnelles
- Conduite du changement
- Démarche qualité
- Gestion des conflits
- Gestion du stress
- Informatique (environnements postes de travail et virtuel, systèmes d'exploitation)
- Management
- Organisation
- Organisation et fonctionnement de l'institution
- Pédagogie
- Ressources humaines
- Sécurité des systèmes d'information

FORMATION

Niveau 6 à 7 en informatique

Complément de formation au management dans le cas d'animation d'une équipe

STATUT ET ACCÈS

Ingénieur hospitalier
Technicien supérieur hospitalier
(Catégories A et B)

EXERCICE DU MÉTIER

CONDITIONS ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

RELATIONS PROFESSIONNELLES

- Encadrants des autres secteurs des systèmes d'information pour coordination des projets.
 - Fournisseurs et prestataires pour contrôle de la bonne exécution des contrats.
 - Constructeurs/intégrateurs pour la veille technologique.
 - Chefs de projets informatiques et autres services des systèmes d'information pour les référentiels, les bonnes pratiques, les projets qui impactent le support et le maintien en condition opérationnelles.
 - L'encadrement des utilisateurs pour l'anticipation et la mise en place des évolutions des équipements des systèmes d'information.
-

AUTRES APPELLATIONS COURANTES

- Encadrant d'une équipe poste de travail/support
- Encadrant d'une équipe de techniciens support utilisateurs
- Encadrant du secteur support utilisateurs

MOBILITÉ

PASSERELLES

Passerelles dans la FPH

- [Responsable sécurité des systèmes d'information \(RSSI\)](#)
- [Chef\(fe\) de projet informatique](#)

© ANFH - 265 rue de Charenton 75012 Paris - Tél. : 01 44 75 68 00
<http://metiers.anfh.fr/Encadrant%20poste%20de%20travail%20/%20Support>