

Gestionnaire des incidents des systèmes d'information

Assurer le suivi des incidents du système d'information pour en **améliorer** la prise en charge et en **optimiser** la résolution.

SYSTÈMES D'INFORMATION SUPPORT ET EXPLOITATION

NIVEAU DE QUALIFICATION MINIMUM
Niveau 6 (Licence)

RÉPERTOIRE DES MÉTIERS DE LA SANTÉ ET DE L'AUTONOMIE - FPH
[Gestionnaire des incidents des systèmes d'information \(XXXX\)](#)

RÉFÉRENTIEL

ACTIVITÉS

- Alerte des responsables supports, chefs de projets informatiques et utilisateurs sur les impacts de certains incidents des systèmes d'information sur les métiers
- Communication en cas d'incident SI majeur
- Contrôle de la traçabilité des actions de résolution des incidents SI et rappel des bonnes pratiques
- Contrôle du processus d'escalade et de clôture des incidents des systèmes d'information vers les groupes de support
- Contrôle et sensibilisation des équipes support à la qualité des fiches d'incident des systèmes d'information
- Coordination des acteurs impliqués dans l'analyse et la résolution des incidents SI majeurs
- Étude des incidents majeurs des systèmes d'information
- Rédaction de rapports suite à des incidents majeurs des systèmes d'information
- Revue périodique des incidents des systèmes d'information
- Suivi des actions de correction et de prévention suite à incident sur les systèmes d'information
- Suivi des incidents des systèmes d'information, notamment signalés par les utilisateurs, au fil de l'eau
- Suivi statistique quantitatif et qualitatif de l'évolution de l'incidentologie des systèmes d'information
- Veille technologique (digital...)
- Vérification de la complétude de la base de connaissances de résolution des incidents des systèmes d'information

SAVOIR-FAIRE

- Animer des réunions

- Argumenter et convaincre avec un ou plusieurs interlocuteurs (interne et externe)
- Concevoir, rédiger et mettre en forme une communication orale et/ou écrite
- Construire et utiliser des outils de pilotage (critères, indicateurs/tableau de bord)
- Evaluer la conformité de la mise en oeuvre d'une procédure/norme/règle, consigne
- Identifier, analyser, prioriser et synthétiser les informations relevant de son domaine d'activité
- Rechercher, sélectionner, exploiter et capitaliser les informations liées à la veille dans son domaine d'activité
- Rédiger et mettre en forme des notes, documents et /ou rapports, relatifs à son domaine de compétence
- Travailler en équipe/en réseau
- Utiliser l'outil institutionnel de gestion des incidents

CONNAISSANCES REQUISES

- Activités hospitalières et métiers
- Animation de groupe
- Certification spécifique : ITIL V3
- Communication/relations interpersonnelles
- Informatique/Système d'information
- Outil institutionnel de gestion des incidents des systèmes d'information
- Outils de reporting
- Pédagogie
- Sécurité des systèmes d'information
- Sécurité informatique, sécurité des systèmes d'informations

FORMATION

Niveau 6 en informatique.

STATUT ET ACCÈS

Corps des ingénieurs hospitaliers

STATUT DANS LA FPH

Catégorie A

Grades

- Ingénieur (10 échelons)
 - Ingénieur principal (9 échelons)
 - Ingénieur hors classe (5 échelons + 1 échelon spécial)
-

MODALITÉS DE RECRUTEMENT DANS LA FPH

Concours externe sur titres

Ouvert dans l'un ou plusieurs des domaines de fonctions par l'autorité investie du pouvoir de nomination ou, si commun à plusieurs établissements, par l'autorité investie du pouvoir de nomination de l'établissement comptant le plus grand nombre de lits.

Nature des épreuves, règles de composition des jurys et modalités d'organisation des concours et examens fixées par un arrêté du ministre chargé de la santé.

Avis affiché dans les locaux de l'établissement et sur son site Internet, et affiché dans les agences de France Travail situées dans les mêmes départements.

Condition

Etre titulaire d'un de ces diplômes :

- diplôme d'ingénieur délivré dans les conditions prévues par les articles L. 642-1 et suivants du code de l'éducation
 - diplôme d'architecte
 - autre diplôme scientifique ou technique sanctionnant une formation d'une durée au moins égale à cinq années d'études supérieures après le baccalauréat, correspondant à l'un des domaines de fonctions et reconnu comme équivalent dans les conditions fixées par le décret n° 2007-196 du 13 février 2007
-

Concours interne sur épreuves

Ouvert dans l'un ou plusieurs des domaines de fonctions par l'autorité investie du pouvoir de nomination ou, si commun à plusieurs établissements, par l'autorité investie du pouvoir de nomination de l'établissement comptant le plus grand nombre de lits.

Nature des épreuves, règles de composition des jurys et modalités d'organisation des concours et examens fixées par un arrêté du ministre chargé de la santé.

Avis affiché dans les locaux de l'établissement et sur son site Internet, et affiché dans les agences de France Travail situées dans les mêmes départements.

Conditions

- Etre fonctionnaire ou agent en fonction des établissements mentionnés à l'article L. 5 du code général de la fonction publique, de l'Etat, des collectivités territoriales ainsi que de leurs établissements publics à caractère administratif et aux militaires, et, à la date de clôture des inscriptions, être en position d'activité, de détachement ou de congé parental, ou agents en fonction dans une organisation internationale intergouvernementale et aux candidats mentionnés à l'article L. 325-5 du code général de la fonction publique.
 - Justifier d'au moins 4 ans de services publics.
-

Troisième concours sur épreuves

Conditions

Justifier :

- d'au moins 7 ans de d'exercice d'une ou de plusieurs activités professionnelles quelle qu'en soit la nature
- ou d'un ou de plusieurs mandats de membre d'une assemblée élue d'une collectivité territoriale
- ou d'une ou de plusieurs activités en qualité de responsable, y compris bénévole, d'une association.

Les périodes au cours desquelles l'exercice de plusieurs activités et mandats a été simultané ne sont prises en compte qu'à un seul titre.

Examen professionnel

Conditions

- Etre technicien hospitalier ou technicien supérieur hospitalier techniciens et techniciens supérieurs hospitaliers ou techniciens hospitaliers et techniciens supérieurs hospitaliers de l'Assistance publique-hôpitaux de Paris.
 - Justifier d'au moins 8 ans de services effectifs dans le corps.
-

Au choix

Conditions

- Etre technicien ou technicien supérieur hospitalier ou techniciens hospitaliers et techniciens supérieurs hospitaliers de l'Assistance publique-hôpitaux de Paris.
- Justifier d'au moins 8 ans de services effectifs en qualité de technicien supérieur hospitalier de 2e classe ou de technicien supérieur hospitalier de 1re classe.

Quota : 1/3 des recrutements

Stage (à effectuer avant titularisation)

Durée : 12 mois, prolongeable par l'autorité investie du pouvoir de nomination jusqu'à 12 mois.

L'agent qui ne peut être titularisé est licencié s'il n'avait pas la qualité de fonctionnaire ou réintégré dans son corps ou cadre d'emplois d'origine.

Pendant la durée du stage, les ingénieurs hospitaliers reçoivent une formation d'adaptation à l'emploi (FAE), dont la durée et le contenu sont fixés par un arrêté du ministre chargé de la santé.

ÉVOLUTION DANS LA FPH

AU GRADE D'INGÉNIEUR PRINCIPAL

Conditions

- Justifier d'au moins 2 ans dans le 4ème échelon et de 6 ans de services publics dans un corps ou cadre d'emplois de catégorie A
-

AU GRADE D'INGÉNIEUR HORS CLASSE

Par inscription au choix au tableau annuel d'avancement

Conditions

- Justifier d'au moins 1 an d'ancienneté dans le 5ème échelon du grade d'ingénieur principal
- Justifier soit de :
 - 6 ans de détachement dans un ou plusieurs emplois culminant au moins à l'indice brut 985 conduisant à pension de la Caisse nationale de retraites des agents des collectivités locales ou du code des pensions civiles et militaires de retraite, à la date d'établissement du tableau d'avancement
 - 8 ans de détachement dans un ou plusieurs emplois culminant au moins à l'indice brut 966 conduisant à pension de la Caisse nationale de retraites des agents des collectivités locales ou du code des pensions civiles et militaires de retraite, à la date d'établissement du tableau d'avancement
 - 8 ans d'exercice, au sein d'un corps de catégorie A :
 1. De fonctions d'encadrement de plusieurs agents publics
 2. Ou de fonctions d'un niveau de responsabilité élevé de direction de coordination, de conduite de projet ou d'expertise.

OU

Pour les ingénieurs principaux ayant fait preuve d'une valeur professionnelle exceptionnelle

- Justifier de 3 ans d'ancienneté dans le 9ème échelon de leur grade (après 4 nominations)

Quota : pas plus de 10% de l'effectif des ingénieurs hospitaliers en position d'activité et de détachement dans ce corps au sein de l'établissement

EXERCICE DU MÉTIER

CONDITIONS ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

RELATIONS PROFESSIONNELLES

- Toutes les équipes informatiques pour information, alerte et coordination
 - Equipes du support pour sensibilisation et contrôle
 - Encadrement du support pour suivi de la mise en œuvre des actions
 - Directions fonctionnelles pour information et alerte
-

AUTRES APPELLATIONS COURANTES

- Coordinateur gestion des incidents

MOBILITÉ

PASSERELLES

Passerelles dans la FPH

- [Encadrant poste de travail / Support](#)
 - [Expert méthode et qualité des systèmes d'information](#)
 - [Chef\(fe\) de projet informatique](#)
-

© ANFH - 265 rue de Charenton 75012 Paris - Tél. : 01 44 75 68 00

[http://metiers.anfh.fr/Gestionnaire%20des%20incidents%20des%20syst%C3%A8mes%20d%E2%80%99informatio
n%20%28XXXX%29](http://metiers.anfh.fr/Gestionnaire%20des%20incidents%20des%20syst%C3%A8mes%20d%E2%80%99informatio
n%20%28XXXX%29)