

FICHE DE POSTE
Technicien exploitation et hotline

Elaborée par : Yannick CROQ

Date de Création : 23/02/2026

Validée par : Yannick CROQ

Date de mise à jour :

CADRE STATUTAIRE

Filière : Technique

Catégorie : B

Grade : Technicien

IDENTIFICATION DU POSTE

Site : Centre Hospitalier de PERIGUEUX

Pôle : Finances, Performance & Numérique

Centre de responsabilité :

Direction du Système d'Information

Horaires et rythme de travail :

- Temps de travail : 35 heures par semaine
(Pointage horaire par badge)

**REPERTOIRE DES METIERS DE LA
FONCTION PUBLIQUE HOSPITALIERE**

(RMFPH)

Famille : Système d'Information

Sous-famille : Support et exploitation

Code métier : 35L30

FONCTION :

Temps consacré à la fonction : 100%

LIAISON HIERARCHIQUE :

- N+1 : Responsable du service informatique

LIAISONS FONCTIONNELLES :

- Interne : Equipe exploitation, équipe infrastructure, équipe des projets applicatifs
- Externe : Agents du CHP, fournisseurs d'équipements et intervenant externes en rapport avec les missions de l'équipe exploitation

ACTIVITES :

Mission principale du poste :

Gérer les prises d'appels au support et assurer la traçabilité des actions de l'équipe exploitation.
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

Activités :

- Prise d'appels de 1er niveau
- Saisie des fiches d'intervention dans le logiciel de gestion de parc (GLPI)
- Déploiement d'applications sur un grand nombre de postes de travail (à l'aide d'outils de déploiement à distance)
- Configuration, lancement et surveillance des lots de déploiement d'applications à distance
- Assistance technique aux utilisateurs lors des installations (monitorat) de postes de travail informatiques et imprimantes
- Recensement des dysfonctionnements rencontrés lors des installations de postes de travail et traitement (adaptation des procédures et conséquences sur les matériels et des logiciels)
- Test des migrations des systèmes d'exploitation sur les postes de travail
- Gestion des outils de messagerie interne, accès à internet
- Assistance sur les outils de bureautique, de messagerie et de visioconférence

PROFIL REQUIS :

QUALITES PROFESSIONNELLES - SAVOIR ETRE :

- Qualités relationnelles et sens du service aux utilisateurs
- Rigueur méthodologique
- Savoir rendre compte tant à la DSI qu'aux utilisateurs de la prise en charge et de l'avancée des travaux
- Interventions et déplacements dans des services de soins impliquant des contraintes d'hygiène et de discrétion
- Travail en équipe

SAVOIR FAIRE :

- Pratique avancée des environnements Windows (AD, distribution par GPO, clonage des postes)
- Connaissance des outils de sécurité (Antivirus, Firewall), des environnements serveurs (Unix, Windows Serveur, Citrix), réseau (TCP/IP, brassage technique de prises réseau, wifi).
- Des compétences avérées sur le dépannage des postes de travail (PC, Imprimante, Mac et Android)
- Une connaissance des outils GLPI et WAPT serait un plus

CONNAISSANCES PARTICULIERES :

QUALIFICATIONS - DIPLOMES :

- Formations/qualifications requises : Bac+2 en informatique
- Expérience professionnelle : Pas d'expérience requise
- Permis : Si possible titulaire du permis B

PARTICULARITES DU POSTE ET RISQUES PROFESSIONNELS

Spécificités du poste :

Prévention - Sécurité :