

Responsable du Département Centre de Services

Direction des systèmes d'information

CHU de Clermont-Ferrand

IDENTIFICATION DU POSTE : *Responsable du Département Centre de Services*

Libellé de la fiche métier de rattachement : Expert (e) technique Production

Code métier : 35I20 - (www.métiers-fonctionpubliquehospitalière.sante.gouv.fr)

Quotité de travail : 100%

CONTEXTE DE TRAVAIL

Le CHU de Clermont-Ferrand

Le CHU de Clermont-Ferrand est le 1^{er} centre de soins de la Région Auvergne. Il compte 1 916 lits et places, de nombreux plateaux techniques d'excellence (5 scanners, 4 IRM, 18 salles de radiologie). Il est le 3^{ème} CHU de la région Auvergne-Rhône-Alpes et développe des activités importantes, notamment en matière de recherche. Le CHU est implanté sur 3 sites géographiques distincts : Saint-Jacques, Estaing et l'Hôpital Louise Michel (*la DSI est localisée sur le site Saint Jacques*). Le CHU développe également une activité de soins gériatriques, psychiatriques et de suite (SSR), ainsi que des activités d'intérêt général (*dont l'enseignement*).

Dans le cadre d'une réorganisation importante de la Direction du Système d'Information, le Responsable du Département Centre de Services est en charge de la gestion du département couvrant les activités de gestion du parc informatique de matériels mis à disposition des utilisateurs (hors téléphones), de la gestion du support utilisateurs niveau 1 (Hot line niveau 1), ainsi que la cellule d'accompagnement des utilisateurs sur les logiciels et outils collaboratifs.

La Direction des Systèmes d'Information (DSI) :

Elle est composée de :

- **Une Cellule Performance** : chargée du pilotage administratif, budgétaire et marchés et de l'élaboration de tableaux de bord de pilotage et de suivi ;
- **Département Applications** : déploiement et assistance sur l'ensemble des logiciels de gestion du dossier patient sur les unités de soins et les plateaux techniques, des secteurs administratifs et logistiques.
- **Département Production** : gestion des données et des flux, des référentiels et normes d'échanges applicatives, des annuaires et la gestion de l'identité, des EAI
- **Département Infrastructures** : installation et maintien en condition opérationnelle des Serveurs, du réseau (filaire et WIFI), téléphonie, interphonie
- **Département Centre de services** : gestion du poste de travail et support aux utilisateurs

MISSIONS PRINCIPALES

- Management du département
 - Définir l'organisation du département
 - Encadrer et animer l'équipe composée de techniciens d'exploitation.
 - Gérer les demandes, planifier les interventions et l'allocation des ressources.
 - Suivre les marchés d'achats et préparer les commandes en lien avec la Cellule Performance.
- Définition et pilotage des activités de gestion du parc informatique.
 - Gérer la configuration type du poste de travail.
 - Proposer et piloter la politique de maintenance du parc matériels.
 - Assurer le bon fonctionnement du matériel informatique, des périphériques avec les logiciels qualifiés du système d'information.
 - Garantir la sécurité du matériel et des données sur l'ensemble des postes de travail.
 - Tester, installer et configurer les nouveaux matériels et suivre leur affectation.
 - Définir les procédures de maintenance.
 - Assurer la maintenance préventive et curative du parc.
- Gestion des demandes
 - Organiser la prise en charge des demandes, qui vont de l'assistance téléphonique à l'intervention à distance, à la planification des interventions
 - Gérer la hotline centralisée niveau 1, procédures de gestion des appels en lien avec les équipes techniques et applicatives et assurer la formation de l'équipe aux process CHU et la coordination des actions.
 - Traiter et qualifier les demandes de matériels / logiciels
 - Accompagner les utilisateurs sur un meilleur usage des solutions collaboratifs.
- Mesure et contrôle des opérations
 - Veiller à la bonne qualité des procédures et documentations.
 - Analyser les tableaux de bord de suivi de l'activité.
 - Recueillir et analyser les observations et remarques des collègues et utilisateurs
 - Analyser les motifs de non-qualité.

COMPETENCES PROFESSIONNELLES SOUHAITEES

- Bonne compréhension du système d'information du CHU
- Solides connaissances techniques :
 - Système d'exploitation Windows
 - Logiciel de gestion de parc GLPI
 - Logiciel de gestion des configuration (Microsoft SCCM)
 - Powershell
 - Active Directory
 - Maîtrise de l'anglais technique

Certaines qualités sont particulièrement attendues :

- Sens relationnel et excellentes capacités managériales
- Rigueur et sens de l'organisation
- Gestion des priorités
- Autonomie et proactivité
- Loyauté et discrétion
- Qualités pédagogiques
- Curiosité intellectuelle et professionnelle

RELATIONS PROFESSIONNELLES FREQUENTES

- Directrice des Systèmes d'information
- Directeur technique d'exploitation et Directeur des projets informatiques
- Utilisateurs métiers
- Responsables de Départements de la direction informatique
- Référents applicatifs métiers
- Equipes techniques système, base de données, réseau
- Fournisseurs et prestataires