



Objectif général:

Fournir l'assistance informatique nécessaire afin de permettre au personnel de disposer d'outils informatiques efficaces, entretenus et mis à jour.

Cette description de fonction constitue un document de référence basé sur l'analyse et la pondération des tâches à un niveau sectoriel. Elle peut être attribuée aux travailleurs dans le respect du principe-clé de correspondance à minimum 80% du contenu avec les tâches structurellement exercées par le travailleur (cf. principes d'attribution des fonctions IFIC).

ACTIVITÉS

- Aider les utilisateurs dans le cadre de problèmes récurrents ou standards

- Installer et entretenir les outils informatiques à disposition des utilisateurs

- Effectuer des tâches administratives et/ou logistiques liées à la gestion du service

- Autres activités

TÂCHES

• Reçoit, analyse et traite les problèmes et les tickets des utilisateurs:

- Recherche, sur place, via reprise du PC ou par téléphone, une solution adaptée et l'applique, suivant les dispositions convenues, ou transmet les demandes complexes ou non standard au service informatique compétent (ex. helpdesk de deuxième ligne, administrateur infrastructure, fonction spécialisée informatique);
- Tient les responsables des services concernés informés des incidents et/ou du travail accompli;

• Ecoute les besoins des utilisateurs au niveau hardware et software, les conseille et fait remonter, si nécessaire, les attentes et demandes au responsable hiérarchique;

• Fournit une assistance aux utilisateurs concernant le matériel et les programmes mis à disposition par l'institution (ex. donner des explications, rédiger un manuel d'utilisation).

• Installe, configure et gère les hardware (ex. PC, imprimantes, téléphone portable, appareillage médical) et software nécessaires (ex. créer une adresse mail, donner les accès nécessaires aux serveurs, aux dossiers et aux bâtiments, exécuter les mises à jour);

• Assure la maintenance ou le dépannage des outils informatiques (ex. résolution d'incidents techniques).

• Tient à jour l'inventaire du matériel utilisé et remplace le matériel défectueux;

• Réceptionne les livraisons et renvoie aux fournisseurs celles qui sont non conformes ou incorrectes;

• Participe à la mise à jour des procédures et documente les solutions apportées aux incidents techniques.

• Participe au déménagement du matériel et réalise le câblage informatique requis;

• Intercepte les mails suspects et en fait le suivi suivant les procédures en vigueur.



CRITÈRES

Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance approfondie du hard et software;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

Gestion d'équipe

- Pas d'application.

Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Donne des explications aux collaborateurs de l'institution concernant les outils informatiques et les aide en cas de problèmes;
- Fait remonter les attentes et demandes au responsable hiérarchique;
- Se concerta avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail et les projets en cours;
- Participe à la rédaction de procédures techniques à l'attention des utilisateurs et des collègues et documente les solutions apportées.

Résolution de problèmes

- Analyse et cherche une solution aux problèmes informatiques récurrents et/ou standards et transmet les demandes complexes ou non standard au service compétent;
- Assure le dépannage et la maintenance du hard- et software;
- Se concerta avec le responsable hiérarchique au sujet d'anomalies ou de problèmes.

Responsabilité

- Traite les questions et problèmes des utilisateurs et recherche des solutions concernant le hardware et le software selon les procédures et suivant les directives du responsable hiérarchique;
- Entretien, répare et gère les outils informatiques suivant les procédures et directives existantes.

Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (>=80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées.