

## **L'HÔPITAL NOVO RECHERCHE UN TECHNICIEN SUPPORT INFORMATIQUE**

➤ L'Hôpital NOVO recrute technicien support informatique pour le site de Pontoise.

### ➤ **Présentation de la structure**

L'Hôpital NOVO est un nouvel établissement, né le 01/01/2023, de l'union de 3 établissements : le centre hospitalier René-Dubos de Pontoise (CHRD), le Groupe Hospitalier Carnelle Portes de l'Oise (GHCP) et le Groupement Hospitalier Intercommunal du Vexin (GHIV).

Acteur incontournable du service public hospitalier d'Ile-de-France, son objectif est de contribuer à lutter contre les inégalités sociales et géographiques en matière d'accès aux soins, par le renforcement des compétences existantes et des coopérations intra et extra hospitalières.

### ➤ **Présentation du service**

La Direction du Système d'Informations et de l'Ingénierie Biomédicale de l'Hôpital NOVO est organisée en 4 divisions transversales :

- La division Projets ;
- La division Infrastructure, en charge de toute la partie infrastructure Système, du réseau, de la téléphonie sur l'ensemble du territoire ;
- La division Support, postes de travail et Helpdesk ;
- La division Ingénierie Biomédicale.

### ➤ **Identification du poste**

Le technicien assure le support de niveau 1 et 2 aux utilisateurs du système d'information de l'établissement. Il constitue le premier point de contact pour toute demande ou incident informatique. Il travaille en étroite collaboration avec les autres équipes de la DSIIB.

Le technicien peut être amené à participer à des astreintes de service ou à des permanences le soir ou week-end afin d'assurer la continuité du support aux utilisateurs.

Il peut également être amené à se déplacer exceptionnellement sur les différents sites de l'hôpital NOVO pour apporter un support de proximité en cas d'incidents majeurs ou d'événements exceptionnels.

Il travaille en collaboration les autres équipes de sa direction et aide à la sensibilisation les utilisateurs à la politique de sécurité informatique.

## ➤ Missions du poste

- Assurer la réception, le traitement et le suivi des demandes de supports (téléphoniques/tickets) via l'outil GLPI
- Participer au support téléphonique des utilisateurs (Hotline)
- Qualifier et prioriser les demandes selon leur criticité et leur impact sur l'activité
- Apporter une assistance de premier niveau aux utilisateurs sur l'ensemble des outils informatiques (matériels, logiciels métiers, bureautique)
- Diagnostiquer et apporter des solutions immédiates quand cela est possible
- Escalader les incidents complexes vers les équipes dédiées
- Gérer les demandes de création, modification et suppression de comptes utilisateurs dans Active Directory
- Gérer les demandes de réinitialisation de mots de passe et de déblocage de comptes
- Documenter les solutions apportées et alimenter la base de connaissance de GLPI
- Participer à la rédaction et à la mise à jour des procédures d'exploitation et de la documentation utilisateur
- Assurer une veille sur les incidents récurrents et proposer des actions préventives
- Rendre compte de son activité au responsable d'équipe
- Participer aux actions de formation des utilisateurs sur les outils informatiques
- Contribuer à l'amélioration continue du service support

## ➤ Prérequis

- BAC +2 (BTS SIO option SISR, DUT Informatique, ou équivalent)
- BAC PRO ou équivalent avec expérience

## ➤ Compétences requises

- Connaissance du milieu hospitalier appréciée
- Environnement postes de travail Microsoft (Windows 10/11)
- Environnement serveurs Microsoft (Windows Server 2016 et supérieurs)
- Environnement de l'annuaire Microsoft Active Directory
- Configuration réseau IP du matériel informatique
- Configurations usuelles, systèmes et outils bureautiques (Microsoft Office, messagerie Outlook)
- Connaissance des applications métiers hospitalières (DPI, logiciels de gestion, RIS, PACS) appréciée
- Utilisation d'un outil de gestion de tickets (GLPI)
- Outils de prise en main à distance (VNC, etc..)
- Configurations usuelles, systèmes et outils bureautiques
- Systèmes de vidéoprojection et visioconférence
  
- Excellentes capacités de communication et d'écoute active
- Patience et pédagogie pour accompagner des utilisateurs de niveaux hétérogènes
- Capacité à s'exprimer clairement
- Capacités d'analyse et de diagnostic rapide
- Sens de l'organisation et gestion des priorités dans un environnement multi-tâches

- Réactivité et gestion du stress face à des situations d'urgence
- Autonomie et prise d'initiative dans le cadre de ses attributions
- Esprit d'équipe et sens de la collaboration
- Rigueur dans le suivi et la documentation des incidents
- Sens du service rendu aux utilisateurs et orientation satisfaction client
- Capacités de rédaction pour la documentation technique
- Forte capacité d'adaptation à un environnement hétérogène et en évolution constante
- Discrétion et respect de la confidentialité des données
- Disponibilité et flexibilité horaire

**Si vous êtes intéressé(e) par cette offre, vous pouvez adresser votre candidature (lettre de motivation et curriculum vitae détaillé) à :**

saul.gervasio@ght-novo.fr

Tous nos postes sont ouverts, à compétences égales, aux candidatures de personnes reconnues travailleurs handicapés et autres bénéficiaires de l'obligation d'emploi.