

Référence de l'annonce : DSI-CDD-2017-01



Poste ouvert aux personnes handicapées

## POSTE

<b>Poste</b>	Technicien Support Informatique
<b>Catégorie d'emploi</b>	3
<b>Emploi repère</b>	Technicien
<b>Type de contrat</b>	CDD de droit public à plein temps d'une durée de 12 mois. Détachement fonction publique d'Etat, Territoriale ou Hospitalière possible.
<b>Rémunération</b>	Selon l'expérience et le niveau de formation par référence aux grilles indiciaires des agences sanitaires, en application du décret n° 2003-224 du 7 mars 2003, ou selon statut particulier si fonctionnaire.
<b>Prise de fonction</b>	Dès que possible
<b>Renseignements</b>	Sur le poste : Paul-Henri Lampe – Directeur de la DSI – 01 41 79 69 57 Julien Nadel – Responsable de l'Unité Technique et Exploitation de la DSI – 01 41 79 69 15 Sur le recrutement : Marie-Christine Morel – Chargée du recrutement – DRH – 01 41 79 68 28

## LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE

<b>Adresse</b>	Le siège de l'agence est situé à Saint-Maurice (94). Elle dispose également d'implantations régionales auprès des agences régionales de la santé. Localisation du poste : Site de Saint-Maurice (siège) : 12 rue du Val d'Osne à Saint-Maurice (94)
----------------	--

## PRESENTATION DE L'AGENCE

Santé publique France est l'agence nationale de santé publique française. Etablissement public de l'Etat sous tutelle du ministre chargé de la santé créé par l'ordonnance 2016-246 du 15 avril 2016, elle intervient au service de la santé des populations. Agence scientifique et d'expertise du champ sanitaire, elle a pour missions :

- 1° L'observation épidémiologique et la surveillance de l'état de santé des populations ;
- 2° La veille sur les risques sanitaires menaçant les populations ;
- 3° La promotion de la santé et la réduction des risques pour la santé ;
- 4° Le développement de la prévention et de l'éducation pour la santé ;
- 5° La préparation et la réponse aux menaces, alertes et crises sanitaires ;
- 6° Le lancement de l'alerte sanitaire.

L'agence est organisée autour de 10 directions scientifiques et transversales et de 6 directions assurant le support et le soutien à l'activité.

Son programme de travail, arrêté par son Conseil d'administration, s'articule autour de cinq axes prioritaires : les déterminants de santé, les populations, les pathologies, les interventions et les territoires, et les infrastructures.

## AFFECTATION

<b>Direction</b>	Direction des systèmes d'information
<b>Unité</b>	Technique et exploitation (T&E)

<b>Missions</b>	<p>La Direction des systèmes d'information est une structure transversale.</p> <p>Elle gère les échanges de données avec les partenaires de Santé publique France et représente ce dernier dans les différents comités et structures ayant trait aux systèmes d'information.</p> <p>En interne, elle assure la cohérence du développement des systèmes d'information, des banques de données, ainsi que le bon fonctionnement de l'infrastructure informatique et téléphonique.</p> <p>Le Schéma directeur des systèmes d'information (SDSI) de l'ANSP fixe, à partir d'orientations stratégiques, l'architecture cible du système d'information et un plan d'action pour quatre ans.</p> <p>Au quotidien et dans le cadre des systèmes d'information, l'objectif premier de la DSI est de fournir à l'agence les moyens d'accomplir ses missions dans des conditions optimales.</p> <p>Pour accomplir ces missions, la DSI est organisée en 2 unités et une cellule transverse :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'Unité Application est dédiée aux études et aux projets et à la maintenance des applications ;</li> <li>• l'Unité Technique et Exploitation prend en charge les demandes de support, l'administration des systèmes et intervient sur les projets métier en expertise ou interventions planifiées en plus de ses projets techniques ;</li> <li>• la cellule transverse adresse des sujets communs ou à très long terme (suivi budgétaire, communication, veille technologique, .etc.).</li> </ul>
-----------------	--

## DESCRIPTION DU POSTE

*Pour ne pas alourdir le texte, nous nous conformons à la règle qui permet d'utiliser le masculin avec la valeur de neutre.*

### Missions

Sous la direction du coordonnateur de l'équipe support au sein de l'Unité Technique, vous intégrez une équipe pluridisciplinaire, vous serez amené à travailler avec les chefs de projets dans le cadre de leurs projets web, et vous aurez pour missions :

- Assistance téléphonique de niveau 1 et 2 pour le périmètre du poste informatique, de ses périphériques et des équipements de téléphonie de l'agence dans le respect des normes et standards d'exploitation et de sécurité.
- Assistance de premier niveau pour les autres problèmes. Renvoi vers les chefs de projets applicatifs, les experts ou les techniciens d'exploitation les questions relevant d'un support de niveau 2 ou 3.
- Participation à des projets techniques.

### Activités

#### 1 - Installation – exploitation :

Installation et exploitation des postes clients et de leurs périphériques (imprimantes, téléphones ...)

Installation et exploitation des équipements de téléphonie fixe et mobile.

Installation et mise à jour des logiciels.

Gestion du master : création, mise à jour du master (intégration de nouveau pilotes matériels, modification de configuration...)

Gestion des outils de distribution : création, mise à jour des applications télédiffusées.

#### 2 - Assistance et support aux utilisateurs :

Assistance de niveau 1 et conseil aux utilisateurs

Aide à la prise en mains des équipements et logiciels

Transfert au support de niveau 2 ou 3 (expertise technique ou applicative)

Intervention sur site et dépannage du poste utilisateur

## PROFIL RECHERCHE

### Niveau

A partir de Bac+2 (spécialité informatique)

### Expérience

Expérience(s) professionnelle(s) similaire(s) d'au moins 2 ans souhaitée(s) dans un poste équivalent

### Aptitudes et Compétences

#### Savoir-faire technologiques :

Pratique du poste de travail des utilisateurs

Expertise : Suite Microsoft Office, Windows 7 Professionnel et Entreprise

Connaissances : GLPI, outils de télédiffusion et de gestion d'image Microsoft

Connaissance des principes de gestion de téléphonie fixe et mobile

Connaissance générales des opérations de brassage informatique et téléphonique

Connaissances ITIL appréciée

#### Savoir-faire généraux :

Rigueur méthodologique

Capacité à fixer des priorités

Capacité à faciliter le travail collaboratif

Sens de la qualité de service

Réactivité

Sens de l'organisation

#### Savoir-faire relationnels :

Capacité d'écoute et de reformulation des besoins

Capacité à conseiller et à assister

Capacité de travail en équipe

Capacité à transmettre et à expliquer

Gestion de contrats de prestataires

Gestion de parc informatique

Capacité rédactionnelle

**Environnement général :**

Systèmes d'exploitation : Windows 2008/2012 Server, VMware, Windows 7

Bureautique : MS office 2010 / 2013

Serveur de messagerie : MS Exchange 2013

Téléphonie IP / SIP Aastra / Mitel 7450

**POUR POSTULER**

Adresser les candidatures (lettre de motivation + cv) en indiquant la référence de l'annonce par courriel : [recrut@santepubliquefrance.fr](mailto:recrut@santepubliquefrance.fr)