

FICHE DE POSTE

Technicien exploitant (informatique-télécoms)

Agence Régionale de Santé de Mayotte

IDENTIFICATION DU POSTE

Famille Professionnelle : Systèmes et réseau d'information

Emploi-type : Chargé du support et de l'assistance aux utilisateurs

Localisation : Mamoudzou, site Kinga à Kawéni

Position dans la structure : Poste sous l'autorité du responsable du service informatique/téléphonie

Date de prise de fonction : 1^{er} septembre 2021

Présentation de l'Agence régionale de santé de Mayotte :

Mayotte est dotée de sa propre Agence Régionale de Santé (ARS) depuis le 1er janvier 2020. Celle-ci a pour mission de définir et de coordonner la politique de santé sur l'ensemble du territoire. L'ARS de Mayotte couvre tous les domaines de la politique de santé : la prévention, la promotion de la santé, la veille et la sécurité sanitaire, l'organisation de l'offre de soins dans les cabinets médicaux de ville, en établissements de santé et dans les structures médico-sociales. Elle comporte :

- une direction de la santé publique, regroupant les services « santé environnement », « prévention et actions de santé », « veille et sécurité sanitaire » et « lutte anti-vectorielle » ;
- une direction de l'offre de soins et de l'autonomie, regroupant les services « établissements de santé », « soins de proximité et animation territoriale » et « offre médico-sociale » ;
- un secrétariat général, comportant les services « ressources humaines » et « services informatiques », ainsi que les cellules « budget », « achats et marchés » et « logistique ». Les cellules « communication » et « coopération régionale et internationale » sont rattachées au directeur de cabinet de la directrice générale. Sont par ailleurs directement rattachés à la directrice générale, les conseillers médicaux et la mission « inspection-contrôle », ainsi que le chargé des « études et statistiques ».

Cette autonomie nouvelle confère à l'ARS, dotée de 150 agents, la responsabilité de bâtir un projet répondant plus précisément aux besoins de la population de Mayotte, en lien étroit avec l'ensemble des acteurs du territoire présents sur le terrain.

Présentation du service :

Le service informatique actuel est en cours de restructuration et de montée en charge. Il est composé du responsable des systèmes d'informations et de deux techniciens.

Dans le cadre de la montée en charge de l'agence dans ses missions propres, et suite à un audit SI réalisé fin 2020, qui a permis d'objectiver l'obsolescence des équipements actuels, ce service a vocation à prendre en charge deux chantiers majeurs :

- La mise à niveau des infrastructures IT, du réseau, la mise en place d'un plan d'action sur la sécurité, la production des plans de continuité et de reprise d'activité, en lien avec le(s) prestataire(s) externe(s) chargés de l'accompagnement de l'agence;
- L'organisation interne du service qui permettra de garantir, grâce à un effort adéquat de formation, la gestion et la maintenance des infrastructures de manière autonome à moyen terme mais également la conduite et la coordination des projets de transformation internes dans toutes leurs

dimensions (stratégique, organisationnelle, technique, financière, etc.) : consolider le périmètre des applications métiers cibles de l'ARS de Mayotte, améliorer les processus de gestion et de fonctionnement du SI, notamment.

Le service informatique est responsable de la disponibilité et de la qualité des services des équipements informatiques et communication mis à disposition des agents de l'ARS. Il prend en charge :

- Les projets d'évolution des infrastructures systèmes et réseau de l'ARS, dans un objectif de disponibilité, de performance, et de sécurité ;
- L'exploitation des infrastructures et leur maintien en conditions opérationnelles ;
- L'élaboration et la gestion des équipements individuels et collectifs des agents de l'ARS par exercice avec les exigences de renouvellement et de respect des règles d'équipement

En outre le service est impliqué dans les moyens techniques de la gestion des situations sanitaires exceptionnelles.

CARACTERISTIQUES DE L'EMPLOI A POURVOIR

MISSIONS ET ACTIVITES

Accompagne les utilisateurs dans leur appropriation des outils informatiques et des services de télécommunication ainsi que dans la résolution des incidents :

- Gestion des incidents, prise en compte et analyse de la demande
- Gestion des certificats de sécurité dédiés aux connexions à distances
- Résolution ou orientation vers l'expertise de niveau supérieur
- Conseil, information et formation des utilisateurs
- Configuration et installation du matériel informatique et téléphonique
- Préparation et accompagnement lors de mouvements de personnels
- Déploiement des évolutions technologiques matériels et logiciels
- Administration des services d'impressions, scan
- Administration Active Directory (gestion de comptes, BAL, droits réseaux)
- Installation, coordination, planification des installations d'applications ou briques logicielles (bureautique...)

Suivi et animation des actions du support

- Elaboration des indicateurs de suivi de l'activité
- Ventilation et suivi des demandes
- Contrôle de la conformité des informations saisies dans l'outil de gestion des demandes et dans la base de connaissances
- Participation à des groupes projet (dans le cadre des chantiers SI notamment)

Ces attributions sont susceptibles d'évoluer en fonction des nécessités du service.

Spécificités du poste/contraintes :

- engagement sur la charte d'administrateur des SI de l'agence
- déplacements occasionnels sur les différents sites de l'ARS

QUALIFICATIONS ET COMPETENCES REQUISES

Qualifications requises :

Selon profil Catégorie B ou C fonction publique / niveau 3 à 4 employé CCN droit privé

Compétences professionnelles requises :

1) Connaissances :

- Des méthodes, matériels et techniques informatiques ;
- Des logiciels et applications utilisés dans la structure ;
- Des réseaux, administration active directory ;
- Des métiers et de l'organisation des ARS ;
- De la sécurité des systèmes d'information ;
- Du droit des technologies de l'information et de la communication (notions)

2) Savoir-faire :

ARS MAYOTTE

Centre Kinga – 90, route Nationale 1 - Kawéni – BP 410 – 97600 MAMOUDZOU

Standard : 02 69 61 12 25

www.ars.mayotte.sante.fr

- travail en équipe ;
- capacité de synthèse et d'analyse ;
- qualification de la demande d'assistance ;
- réalisation d'un diagnostic ;
- accompagner-conseiller (proposer des évolutions en matière de procédures, matériels, formation des utilisateurs, approche incident/problème)
- Réactivité, adaptabilité et pragmatisme ;

3) Savoir-être:

- Faire preuve d'adaptation professionnelle ;
- Avoir le sens de l'écoute et du dialogue ;
- Etre réactif ;
- Avoir le sens de la pédagogie ;
- Rigueur ;
-

CONTACT

Candidature à transmettre, accompagnée d'un CV et d'une lettre de motivation, au service des Ressources Humaines :

Agence Régionale de Santé de Mayotte Centre Kinga 90, route nationale - Kawéni 97600 MAMOUDZOU

Mail : ars-mayotte-recrutement@ars.sante.fr

Date limite de réception des candidatures : 26 juillet 2021