

**NOTE D'INFORMATION**

Création	MàJ	Vérification
13/01/2020	13/01/2020	13/01/2020
Approbation	Diffusion	Application
14/01/2020	15/01/2020	15/01/2020

**INFORMATION  
COMMUNICATION**

Elaboration :  
Mme BOULENOUAR Poste 34619

**BOURSES DES EMPLOIS VACANTS POSTES TECHNIQUES - DINSI**

**PUBLICATION DU LUNDI 13 JANVIER 2020 - EMPLOIS VACANTS OU SUSCEPTIBLES DE L'ETRE**

<b>POSTES DINSI</b>	<b>DEPARTEMENT PARCOURS PATIENT</b>	<b>Chef de Projets Développeur</b>
		<b>Chef de Projets Expert</b>
	<b>DEPARTEMENT ARCHITECTURE ET INGENIERIE</b>	<b>Ingénieur Décisionnel</b>
		<b>Responsable Domaine Ingénierie</b>
	<b>DEPARTEMENT METHODES, QUALITE ET PROJETS</b>	<b>Project Management Office « PMO »</b>
		<b>Ingénieur Qualité</b>
	<b>DEPARTEMENT CENTRE DE SERVICES UTILISATEURS</b>	<b>Responsable Centre de Services</b>
		<b>Technicien Département Centre de Services aux Utilisateurs</b>
	<b>DEPARTEMENT QUALITE ET CONTINUITE DE LA PRODUCTION</b>	<b>Responsable département Qualité et continuité de la Production</b>

Les agents remplissant les conditions définies dans les fiches de poste ci-jointes et actuellement en fonction au Centre Hospitalier Universitaire de NICE, intéressés par une affectation sur un de ces postes devront adresser leur candidature (**Lettre de motivation, CV et fiche de candidature ci-jointe**).

**Les candidatures doivent impérativement être signées par le Cadre Administratif ou le Directeur du Pôle référent.  
Toute candidature avec un autre signataire ne sera pas prise en compte.**

Les candidatures sont à adresser à :

Monsieur le Directeur Général  
Centre Hospitalier Universitaire de Nice  
DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES  
Grand-Hôtel - 2<sup>ème</sup> étage - Hôpital de Cimiez  
4 avenue Reine Victoria, CS 91179, 06003 Nice Cedex 1

Ou par mail à l'adresse suivante :

[drh-recrutement@chu-nice.fr](mailto:drh-recrutement@chu-nice.fr)

**Date limite de dépôt des candidatures : Mercredi 29 Janvier 2020**

La Responsable du Service Recrutement



Sandrine BELLIEUD

## Chef de projets – Développeur Département PARCOURS PATIENT

Fiche de poste

*Décrit de façon générale le poste de travail*

- Analyse les besoins des utilisateurs afin de trouver les solutions les plus adaptées à leurs attentes,
- Intervient dans la rédaction de spécifications fonctionnelles et techniques détaillées,
- Prend en charge le suivi fonctionnel, l'assistance utilisateur et assure une formation pour les applications mises à disposition,
- Développement de programmes, de formulaires et d'applications dans la cadre de progiciel de gestion médicale et paramédicale

**Nom et signature de l'agent**  
Date

**Nom et signature du cadre**  
Date

**Localisation (Pôle, Unité de soins/Service, Site)**

Pôle Ressources Matérielles – Direction de l'Innovation Numérique et des Systèmes d'Information – Département Parcours Patients (DPP)

**Identification du poste**

**Fonction** : Chargé d'applications informatiques/ Développement applicatif

**Liaisons hiérarchiques administratives** :

- Directement rattaché au Responsable du Département Parcours Patients (DPP)
- Directeur de l'Innovation Numérique et des Systèmes d'Information (DSI)

**Position dans la structure**

Cf. Organigramme

**Particularité de la fonction ou du poste**

Fonction nécessitant un travail collaboratif important avec l'ensemble des acteurs de l'établissement et une expertise en gestion Informatisée des Systèmes d'Information de Santé,

**Finalité du poste**

- La rédaction des spécifications fonctionnelles et techniques pour le maintien en condition opérationnelle des applications,
- La gestion des profils d'utilisateurs pour les applications selon les spécifications institutionnelles,
- L'analyse, veille et prospection du marché des fournisseurs informatiques et des solutions existantes répondant à des problématiques équivalentes identifiées dans l'institution.
- Le suivi des évolutions réglementaires et technologiques sur les domaines applicatifs en charge,
- La contribution à l'écriture de CCTP sur les domaines applicatifs en charge
- Développement de formulaires et de programmes en lien avec les progiciels médicaux,
- Recueillir, analyser, formaliser et valider les besoins techniques y compris les interfaces avec les applications existantes et les compléments aux applications,
- Rédiger des spécifications techniques détaillées,
- Concevoir, programmer, développer et améliorer des logiciels

**Contribution attendue**

- Participer à l'analyse afin de cerner les besoins des utilisateurs avant d'établir un plan de programmation ;
- Déterminer les solutions techniques à mettre en place pour créer le logiciel ou l'application en veillant à respecter le cahier des charges ;
- Créer un prototype du futur logiciel ou de la future application ;
- Se charger de l'écriture du programme soit en totalité, soit partiellement s'il travaille avec une équipe de développeurs ;
- Utiliser des progiciels qui facilitent son travail de programmation et de codage informatique ;
- Participer aux phases d'essai afin de tester les produits finalisés ;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre en charge la rédaction des fiches techniques d'installation et d'utilisation ;</li> <li>• S'occuper, si besoin, du soutien technique et effectuer des opérations de maintenance en cas d'erreurs après la sortie du logiciel ou de l'application ;</li> <li>• Se charger de faire évoluer et d'améliorer les programmes qu'il a conçus.</li> <li>• Allimenter et utiliser les outils de pilotage de l'activité,</li> <li>• Elaborer de la documentation technique,</li> <li>• Participer à l'élaboration de la documentation utilisateur et les procédures dégradées,</li> <li>• Analyser les risques applicatifs pour établir les plans d'actions associés,</li> <li>• Faire des applications en place un facteur d'efficience,</li> <li>• Participer à la démarche qualité.</li> </ul>
<b>Engagement dans la dynamique de l'institution</b>	<p><b>Titres – Diplômes ou niveau :</b> Bac +2, Ingénieur ou Master 2</p> <p><b>Connaissances générales :</b> Expert des langages informatiques, Maîtrise de l'environnement d'exécution de son programme, Architecture SI métier et fonctionnelle, Marché des solutions informatiques (technologie, produit et offre), Méthode de conduite de projet (planification, rapport, analyse de risques, ...) et de la conduite du changement, Organisation, métiers et fonctionnement d'un EPS, Outils-Applications métier/logiciels nécessaires au fonctionnement métier et établissement, Sécurité informatique, sécurité SI et droits des données informatiques, Méthodes et/ou outils de modélisation des processus métier.</p> <p><b>Connaissances spécifiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtrise des architectures techniques des SI de santé.</li> <li>- Méthodologie de développement,</li> <li>- Connaissances de langage WEB,</li> <li>- Orbis (composer, reporter, experter)</li> <li>- Requêtes SQL base de données Oracle</li> </ul> <p><b>Qualités professionnelles requises :</b> Qualités relationnelles et rédactionnelles, rigueur, esprit d'analyse, conduite de projets, animation de réunions, satisfaire les attentes des utilisateurs.</p>
<b>Connaissances requises</b>	

## Chef de Projets Expert Département PARCOURS PATIENT

- Analyse les besoins des utilisateurs afin de trouver les solutions les plus adaptées à leurs attentes,
- Intervient dans la rédaction de spécifications fonctionnelles détaillées,
- Accompagne les projets informatiques en conformité avec le cahier des charges, jusqu'à leur mise en production, dans le respect des coûts, délais et règles de l'art, en coordonnant des ressources multidisciplinaires,
- Prend en charge le suivi fonctionnel, l'assistance utilisateur et assure une formation pour les applications mises à disposition,

**Nom et signature de l'agent**  
Date

**Nom et signature du cadre**  
Date

**Localisation**

Pôle Ressources Matérielles – Direction de l'Innovation Numérique et des Systèmes d'Information – Département Parcours Patients (DPP)

**Identification du poste**

- Fonction :** Chargé d'applications informatiques/ Chef de projets – Expert fonctionnel
- Liaisons hiérarchiques administratives :**
- Directement rattaché au Responsable du Département Parcours Patients (DPP),
  - Directeur de l'Innovation Numérique et des Systèmes d'Information (DSI)

**Position dans la structure**

Cf. Organigramme

**Particularité de la fonction**

Fonction nécessitant un travail collaboratif important avec l'ensemble des acteurs de l'établissement et une expertise en gestion informatisée des Systèmes d'Information de Santé,

**Finalité du poste**

- La rédaction des spécifications fonctionnelles et techniques pour le maintien en condition opérationnelle des applications,
- La gestion des profils d'utilisateurs pour les applications selon les spécifications institutionnelles,
- L'analyse, veille et prospection du marché des fournisseurs informatiques et des solutions existantes répondant à des problématiques équivalentes identifiées dans l'institution.
- Le suivi des évolutions réglementaires et technologiques sur les domaines applicatifs en charge,
- La contribution à l'écriture de CCTP sur les domaines applicatifs en charge

**Contribution attendue**

- Recueillir, analyser, formaliser et valider les besoins techniques y compris les interfaces avec les applications existantes et les compléments aux applications,
- Rédiger des spécifications techniques détaillées,
- Planifier et gérer les moyens mis à disposition pour la réalisation des projets,
- Participer à la rédaction et au dépouillement des appels d'offres,
- Alimenter et utiliser les outils de pilotage de l'activité,
- Elaborer de la documentation technique,
- Participer à l'élaboration de la documentation utilisateur et les procédures dégradées,
- Analyser les risques applicatifs pour établir les plans d'actions associés,

**Engagement dans la dynamique de l'institution**

- Faire des applications en place un facteur d'efficience,
- Participer à la démarche qualité.

**Connaissances requises**

**Titres – Diplômes ou niveau :** Ingénieur ou Master 2

**Connaissances générales :** Architecture SI métier et fonctionnelle, Marché des solutions informatiques (technologie, produit et offre), Méthode de conduite de projet (planification, rapport, analyse de risques, ...) et de la conduite du changement, Organisation, métiers et fonctionnement d'un EPS, Outils-Applications métier/logiciels nécessaires au fonctionnement métier et établissement, Sécurité informatique, sécurité SI et droits des données informatiques, Méthodes et/ou outils de modélisation des processus métier.

**Connaissances spécifiques :** Maîtrise des architectures techniques des SI de santé.

**Qualités professionnelles requises :** Qualités relationnelles et rédactionnelles, rigueur, esprit d'analyse, conduite de projets, animation de réunions.

**Ingénieur Décisionnel**  
**Département ARCHITECTURE et INGENIERIE**

Fiche de poste

- Mise en œuvre de la plateforme décisionnelle
- Maintenir en condition opérationnelle l'ensemble des échanges,
- Développer des indicateurs en lien avec les métiers

**Nom et signature de l'agent**  
Date

**Nom et signature**  
Date

**Localisation (Pôle, Unité de soins/Service, Site)**

Pôle Ressources Matérielles – Direction de l'Innovation Numérique et du Système d'Information – Département Architecture et Ingénierie

**Identification du poste**

- Grade :** Ingénieur Hospitalier  
**Fonction :** Chargé du développement de la plateforme décisionnelle et du Data Management  
**Liaisons hiérarchiques administratives :**
- Directement rattaché au Responsable du Domaine Data Management et Décisionnel
  - Responsable Département Architecture et Ingénierie
  - Directeur de l'Innovation Numérique et du Système d'Information (DINSI)

**Position dans la structure**

Cf. Organigramme

**Particularité de la fonction ou du poste**

Fonction nécessitant un travail collaboratif important avec l'ensemble des acteurs de l'établissement.

**Finalité du poste**

Assurer notamment :

- La rédaction des spécifications fonctionnelles et techniques pour le maintien et la création d'indicateurs métier en collaboration avec les services,
- Le développement et l'analyse des indicateurs de performance de la structure
- Réaliser des études statistiques pour les clients internes ou la direction générale.
- Écrire et rédiger la spécification des besoins à destination des DSI ou de la maîtrise d'ouvrage.
- L'analyse, veille et prospection du marché des fournisseurs informatiques et des solutions existantes répondant à des problématiques équivalentes identifiées dans l'institution.

**Contribution attendue**

- Le suivi des évolutions réglementaires et technologiques sur les domaines applicatifs en charge
- Recueillir, analyser, formaliser et valider les besoins fonctionnels,
- Rédiger des spécifications techniques détaillées,
- Planifier et gérer les moyens mis à disposition pour la réalisation des projets,
- Participer à la rédaction et au dépouillement des appels d'offres,
- Diagnostiquer les dysfonctionnements, définir et mettre en œuvre les actions correctives pérennes en collaboration avec les éditeurs et les autres secteurs,
- Alimenter et utiliser les outils de pilotage de l'activité,
- Elaborer de la documentation utilisateur, technique et les procédures dégradées
- Analyser les risques projet pour établir les plans d'actions associés,

<b>Engagement dans la dynamique de l'Institution</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Former et mettre en œuvre les conditions de maintien à un niveau opérationnelle les utilisateurs et les référents métier.</li> <li>• Faire des applications en place un facteur d'efficacité,</li> <li>• Participer à la démarche qualité.</li> </ul>
<b>Connaissances requises</b>	<p><b>Titres – Diplômes ou niveau :</b> Bac +2, Ingénieur ou Master 2</p> <p><b>Connaissances générales :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Architecture SI métier et fonctionnelle,</li> <li>- Organisation, métiers et fonctionnement d'un EPS,</li> <li>- Outils-Applications métier/logiciels nécessaires au fonctionnement métier et établissement,</li> <li>- Sécurité informatique, sécurité SI et droits des données informatiques,</li> <li>- Méthodes et/ou outils de modélisation des processus métier.</li> </ul> <p><b>Connaissances techniques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les outils de DATA Management (SAS),</li> <li>- Les bases de données SQL et nosQL,</li> <li>- Le langage SQL,</li> <li>- Les environnements Linux et Windows,</li> </ul> <p><b>Qualités professionnelles requises :</b> Qualités relationnelles et rédactionnelles, rigueur, capacité d'analyse, esprit logique, conduite de projet.</p>

**Fiche de poste***Décrire de façon générale le poste de travail***Responsable Domaine Ingénierie  
Département ARCHITECTURE et INGENIERIE**

- Pilotage du domaine ingénierie
- Architecture des infrastructures techniques du SIH
- Définition et mise en œuvre des choix techniques

**Nom et signature de l'agent**  
Date**Nom et signature**  
Date**Localisation (Pôle, Unité de soins/service, Site)**

Pôle Ressources Matérielles – Direction du Système d'Information – Département Architecture et Ingénierie

**Identification du poste**

- Grade :** Ingénieur Hospitalier  
**Fonction :** responsable du domaine Ingénierie  
**Liaisons hiérarchiques administratives :**
- Directement rattaché au Responsable Département Architecture et Ingénierie
  - Directeur de l'Innovation Numérique et du Système d'Information (DINSI)

**Position dans la structure**

Cf. Organigramme

**Particularité de la fonction**

Fonction nécessitant un travail collaboratif important avec l'ensemble des acteurs de l'établissement.

**Finalité du poste**

- Le pilotage et le développement des infrastructures techniques du SIH,
- Définition et mise en œuvre des choix et solutions techniques concernant les systèmes, les réseaux, les postes de travail
- Mise en œuvre des nouveaux projets applicatifs sur les parties techniques
- Gestion des standards et vérification de l'analyse des impacts techniques des nouvelles solutions et leur cohérence avec l'architecture existante
- Support de niveau 3 technique

**Contribution attendue**

- Recueillir, analyser, formaliser et valider les besoins existants et futurs,
- Diagnostiquer les dysfonctionnements, définir et mettre en œuvre les actions correctives pérennes en collaboration avec les éditeurs et les autres secteurs,
- Elaborer de la documentation, technique et rédiger des procédures
- Participer à l'analyse des risques et à l'élaboration des plans d'actions associés,
- Allier et utiliser les outils de pilotage de l'activité de la Direction du Système d'Information,
- Pilotage de l'équipe ingénierie,
- Participer à la rédaction et au dépouillement des appels d'offres.

**Engagement dans la dynamique de l'institution**

- Faire des applications en place un facteur d'efficience,
- Participer à la démarche qualité.

**Titres – Diplômes ou niveau :** Bac +2, Ingénieur ou Master 2

**Connaissances générales :**

- Architecture SI technique,
- Organisation, métiers et fonctionnement d'un EPS,
- Outils-Applications métier/logiciels nécessaires au fonctionnement métier et établissement,
- Méthodes et/ou outils de modélisation des architectures techniques.

**Connaissances techniques :**

- Les bases de données,
- Les réseaux,
- Les environnements Linux et Windows,

**Qualités professionnelles requises :**

- Qualités relationnelles et rédactionnelles, rigueur, capacité d'analyse, esprit logique, curiosité intellectuelle.
- Méthodologie de gestion de projets,
- Fonctionnement et organisation des services médicaux et chirurgicaux hospitaliers.

Fiche de poste  
Décrit de façon générale le  
poste de travail

Project Management Office « PMO »  
Département METHODES, QUALITE et PROJETS

- Coordonne le pilotage opérationnel, le suivi et les rapports de l'activité du périmètre
- Coordonne également les plannings prévisionnels d'affectation des ressources, le suivi des réalisations et le budget du périmètre

<b>Localisation</b>	Pôle Ressources Matérielles – Direction du Système d'Information – Département Méthodes, Qualité et Projets
<b>Identification du poste</b>	<b>Grade :</b> Ingénieur Hospitalier <b>Fonction :</b> Project Management Office « PMO »
<b>Position dans la structure</b>	Cf. Organigramme
<b>Particularité de la fonction</b>	<b>Fonction nécessitant un travail collaboratif, rigoureux, méthodique avec l'ensemble des acteurs de la DINSI, du CHU et du GHT,</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Assurer le suivi du portefeuille projets et veiller à la bonne tenue des engagements pris,</li><li>• Assurer l'alignement des choix projets avec la stratégie du CHU,</li><li>• Coordonner la planification de projets,</li><li>• Assurer la mise en œuvre des plans projets décidés,</li><li>• Piloter les risques IT de CHU découlant des projets,</li><li>• Anticiper et identifier les risques (financiers, humains, techniques), alerter les équipes projets pour la mise en œuvre d'actions correctives,</li><li>• Définir et déployer un ensemble d'indicateurs de suivi et de performance afin d'optimiser le suivi du portefeuille,</li><li>• La mise en place des tableaux de bord et de rapports,</li></ul>
<b>Finalité du poste</b>	
<b>Contribution attendue</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assurer un véritable rôle de conseil et d'accompagnement aux Chefs de Projet,</li><li>• Normaliser les processus de gouvernance des projets,</li><li>• La mise en place des procédures, des méthodes et des outils</li></ul>
<b>Engagement dans la dynamique de l'institution</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Structuration du pilotage des projets</li><li>• Participer à la démarche qualité.</li></ul> <b>Titres – Diplômes ou niveau :</b> Ingénieur ou Master 2
<b>Connaissances requises</b>	<b>Connaissances générales :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Techniques de gestion de projet</li><li>- Architecture SI métier et fonctionnelle,</li><li>- Organisation, métiers et fonctionnement d'un EPS,</li><li>- Outils-Applications métier/logiciels nécessaires au fonctionnement métier et établissement,</li></ul> <b>Connaissances techniques :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Piloter et planifier</li><li>- Gérer les risques (financiers, humains, techniques) : anticipation, identification, mise en œuvre d'actions correctives</li><li>- Concevoir et adapter des supports de communication et/ou de la documentation en fonction des messages et des cibles Les bases de données SQL,</li><li>- Mettre en œuvre une démarche qualité (mise en œuvre de référentiels de bonnes pratiques, implantation de démarches fondées sur l'amélioration continue)</li></ul> <b>Qualités professionnelles requises :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Qualités relationnelles et rédactionnelles, rigueur, capacité d'analyse, esprit logique, curiosité intellectuelle,</li><li>- Maîtrise des méthodologies de gestion de projets.</li></ul>

## Ingénieur Qualité

### Département METHODES, QUALITE et PROJETS

#### Fiche de poste

*Décrit de façon générale le poste de travail*

- Assure un rôle de conseil, d'assistance, d'information, de formation et d'alerte sur les risques,
- Définir et mettre en place les normes et procédures qualité,
- Mettre en application et adapter les procédures,
- Définir la politique qualité,

<b>Localisation (Pôle, Unité de soins/Service, Site)</b>	Pôle Ressources Matérielles – Direction du Système d'Information – Département Méthodes, Qualité et Projets
<b>Identification du poste</b>	<b>Grade :</b> Ingénieur Hospitalier <b>Fonction :</b> Expert méthodologie et Qualité
<b>Position dans la structure</b>	Cf. Organigramme
<b>Particularité de la fonction ou du poste</b>	<b>Fonction nécessitant un travail collaboratif, rigoureux, méthodique avec l'ensemble des acteurs de la DINSI, du CHU et du GHT,</b>
<b>Finalité du poste</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Définir et mettre en place les normes et procédures qualité :</b><ul style="list-style-type: none"><li>✓ En cohérence avec la stratégie du CHU, définition des méthodes de travail, des normes et des procédures qualifiées adéquates,</li><li>✓ Teste et mise en place des normes et méthodes adoptées</li><li>✓ Rédaction des supports documentaires et diffusion auprès des utilisateurs</li></ul></li><li>• <b>Mettre en application et adapter les procédures :</b><ul style="list-style-type: none"><li>✓ Sensibilisation des utilisateurs de la nécessité d'appliquer et de respecter les procédures qualité et vérification de leur application</li><li>✓ Définition, mise en place et suivi du tableau de bord qualité</li><li>✓ Suivi des méthodes mises en place et adaptation si nécessaire</li></ul></li><li>• <b>Certifications</b><ul style="list-style-type: none"><li>✓ Normes ISO, HDS, HAS...</li></ul></li><li>• <b>Conseil et support auprès des équipes :</b><ul style="list-style-type: none"><li>✓ Assiste et conseille dans le choix et l'utilisation des méthodes</li><li>✓ Informe sur les évolutions</li><li>✓ Participe aux études et développement &amp; conduite d'études ponctuelles</li></ul></li><li>• <b>Mise en place des évolutions et certifications :</b><ul style="list-style-type: none"><li>✓ Définit et gère des normes, méthodes, outils et référentiels</li><li>✓ Met en place les normes, méthodes et outils et en vérifie l'application</li></ul></li><li>• <b>Ouverture Externe :</b><ul style="list-style-type: none"><li>✓ Effectue de la veille et de l'évaluation prospective technologique</li><li>✓ Participe aux colloques, forums, groupes de travail</li><li>✓ Enseigne, publie</li></ul></li><li>• Participer à la démarche qualité.</li></ul>
<b>Contribution attendue</b>	
<b>Engagement dans la dynamique de l'institution</b>	

**Titres – Diplômes ou niveau : Ingénieur ou Master 2**

**Connaissances générales :**

- Maîtrise des processus d'assurance qualité
- Méthodes, normes et outils de développement,
- Connaissances des environnements de développement et d'exploitation,
- Connaissances fonctionnelles et architecturales du système d'information,

**Connaissances techniques :**

- Piloter et planifier
- Gérer les risques (financiers, humains, techniques) : anticipation, identification, mise en œuvre d'actions correctrices
- Mettre en œuvre une démarche qualité (mise en œuvre de référentiels de bonnes pratiques, implantation de démarches fondées sur l'amélioration continue)

**Qualités professionnelles requises :**

- Qualités relationnelles et rédactionnelles, rigueur, capacité d'analyse, esprit logique, curiosité intellectuelle,
- Maîtrise de la qualité, des normes et des certifications

Fiche de poste  
Décrit de façon générale le  
poste de travail

## Responsable Centre de Services Utilisateurs Département CENTRE de SERVICES UTILISATEURS

- Garantir le niveau de service dans les processus de prestation de service client aligné sur les normes de qualité de la Direction de l'Innovation Numérique et des Systèmes d'Information (DINSI), en coordination avec les services transverses de celle-ci dont les équipes du système d'exploitation central (QCP).
- Manager les équipes du Centre de Services dont ses responsables de domaines
- Assistance aux utilisateurs finaux: veiller à ce que les contrats de niveau de service soient respectés et qu'un processus d'amélioration continue soit en place avec les services centraux de la DINSI.
- Organiser, coordonner, superviser et gérer les activités du centre de services : Centre d'appel, Bureautique et Exploitation.
- Prendre la responsabilité hiérarchique et opérationnelle des activités du département du Centre de Services :
  - Gestion du parc informatique,
  - Support technique : 1<sup>er</sup> et 2<sup>ième</sup> niveau
  - Assistance aux projets transverses et leurs mises en œuvre dans le déploiement de solutions (matériels informatique et logiciels).
  - Gestion des éditions et du stock,
  - Élaboration, contrôle et suivi du budget informatique du département.

Nom et signature de l'agent  
Date

Nom et signature du Cadre de proximité  
Date

Localisation (Pôle, Unité de  
soins/Service, Site)

Pôle Ressources Matérielles – Direction de l'Innovation Numérique et des Systèmes d'Information

Identification du poste

Grade : Ingénieur  
Fonction : Responsable du Centre de Services Utilisateurs

Position dans la structure

Cf. Organigramme

Particularité de la fonction

Fonction nécessitant un travail collaboratif important avec l'ensemble des acteurs de l'établissement et une expertise en gestion informatisée des Systèmes d'Information de Santé,

Particularité de la fonction ou  
du poste

- Manage le département du Centre de Services (équipe de 26 agents dont 3 responsables de domaine)
- Planifie les installations, et la maintenance du parc informatique,
- Coordonne avec les autres départements, les évolutions et les mises à jour du parc informatique et bureautique,
- Participe aux réunions de services de la DINSI, des directions transverses en interlocuteur de la direction informatique (DINSI)
- Participe aux projets transverses des directions de l'établissement.
- Conseille sa direction informatique sur les configurations, les matériels et les logiciels,
- Evalue, préconise et priorise les investissements, projets et opérations nécessaires,
- Analyse l'utilisation des matériels et détermine leur degré de performance,
- Met en œuvre la politique de sécurité du poste définie par la DINSI,
- Est le garant des respects des engagements auprès des utilisateurs,
- Assure la coordination technique des équipes du centre de services et s'assure de leur fonctionnement optimal
- Procède à une veille technologique et juridique afin de s'adapter aux évolutions techniques, ainsi que pour garantir la conformité réglementaire du système d'information dans un environnement hospitalier,
- Réalise un reporting de l'activité auprès de sa direction

## Finalité du poste

- Encadrer et coordonner les activités des équipes micro-informatique et centre d'appels informatique,
- Responsable des processus de gestion des incidents, des demandes et des problèmes pour l'ensemble des sites du Centre Universitaire Hospitalier ainsi que les sites annexes et dont le département de Centre de Services a en charge du support.
- Responsable de la réalisation de projets du département CSU et des opérations de continuité de services du support informatique
- Organiser et superviser la mise en œuvre de la politique retenue pour l'infrastructure en s'assurant du bon déroulement des projets transverses.
- Répartir et planifier les activités en fonction des contraintes du service et des priorités des projets,
- Superviser le déroulement des interventions, et apporter du soutien aux chefs de projets (conseil technique, méthodologique...)
- Participer aux recrutements des collaborateurs, gérer leur intégration et leur formation
- Favoriser la veille technologique, les échanges méthodologiques et techniques au sein des domaines dont il a la charge,
- Etablir les prévisions budgétaires annuelles et pluriannuelles, en exploitation et en investissement, en anticipant les évolutions technologiques nécessaires, et suivre les dépenses réalisées
- Veiller aux bonnes pratiques de la sécurité du parc informatique et en maîtriser les risques
- Gérer les relations avec les prestataires et partenaires externes au CHU de Nice.
- Veiller à la qualité et de l'efficacité des prestations assurées par les équipes
- Organisation et priorisation des interventions sur les sites extérieurs,
- Gérer et disposer d'un inventaire du parc informatique, téléphonique et périphérique
- Gérer un stock « temps réel » de l'ensemble du parc,
- Recensement / constat et analyse d'anomalies, de pannes, de dysfonctionnements des matériels, équipements, installations spécifiques au domaine d'activité,
- Construire et utiliser des outils de pilotage (critères, indicateurs / tableau de bord),
- Développement de la logique de service,
- Identification d'une exploitation et supervision de la production informatique,
- S'impliquer dans l'exploitation des applicatifs (dossier patient, ...),
- Développement de profils de compétence polyvalents : techniques et applicatifs,
- Evaluer la performance du parc informatique et du centre d'appels,
- Gérer la qualité-risques : suivi des EI, GED, suivi des incidents, suivi du taux de disponibilité, enquête de satisfaction,

## Contribution attendue

**Titres – Diplômes ou niveau :** Ingénieur ou Master 2

**Connaissances générales :**

- Management d'équipes de plus de 20 agents.
- Gestion quotidienne et montée en compétence et en autonomie des collaborateurs dont les responsables de domaines
- Diriger et gérer les ressources humaines du service informatique local en définissant les descriptions de postes, les objectifs annuels et l'évaluation des performances afin de garantir la livraison de performances élevées, la motivation individuelle et l'esprit d'équipe
- Capacité à réaliser des prévisions, un suivi et un reporting budgétaire
- Connaissance de la réglementation IT en milieu hospitalier

**Connaissances et qualités professionnelles requises :**

Maîtrise des architectures techniques, notamment :

- Micro-informatique : PC, architectures et outils Microsoft (AD, SCCM, ITSM, Bureautique, MDM, ...)
- Réseau et télécommunications : protocoles réseau, routage, Vlan, commutateurs, DNS, DHCP, technologies sans fil, convergence IP
- Sécurité des infrastructures : Proxy, Firewall, Passerelle, Antivirus, authentification forte,

Qualités relationnelles, esprit rigoureux et analytique, capacité à conduire des projets et à animer des groupes de travail ou des sessions de sensibilisation, capacité à rédiger des procédures

**Qualités comportementales requises :**

- Leadership, force de conviction
- Sens du service, esprit marketing,
- Diplomatie, initiative et esprit d'entreprise
- Travail d'équipe, synthèse,
- Anticipation, priorités des décideurs, savoir concilier les exigences et les besoins des clients avec les contraintes techniques et budgétaires
- Maîtrise des délais
- Capacité d'analyse dans l'urgence
- De solides compétences en communication

## Fiche de poste

*Décrire de façon générale le poste de travail*

## Technicien Département Centre de Services aux Utilisateurs Département CENTRE de SERVICES UTILISATEURS

<b>Nom et signature de l'agent</b> Date	<b>Nom et signature du Cadre de proximité</b> Date
Localisation (Pôle, Unité de soins/Service, Site)	Pôle Ressources Matérielles - Direction du Système d'Information – Département Centre de Services aux Utilisateurs
Identification du poste	<b>Grade :</b> Technicien Supérieur Hospitalier <b>Fonction :</b> Support informatique utilisateurs
Position dans la structure	Technicien Supérieur Hospitalier de maintenance informatique au sein de l'équipe « Département Centre de Services aux Utilisateurs»
Particularité de la fonction ou du poste	<ul style="list-style-type: none"><li>- Poste à temps complet</li><li>- Administration systèmes et réseaux</li><li>- Assistance aux équipes du back-end (de niveau 1) et aux utilisateurs</li></ul> Fournir le support avancé et une assistance technique dans l'amélioration des systèmes d'information pour les postes de travail, les systèmes et les applications informatiques notamment : <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Enregistreur, identifiant, diagnostiquant et suivant les demandes d'assistance (Staff technique ou utilisateurs),</li><li>✓ Coordonne et escalade des sollicitations aux départements de la DINSI</li><li>✓ Proposition, exploitation et mise en œuvre d'évolutions d'infrastructure (périmètre technique de niveau 2)</li><li>✓ Analyse de problématiques techniques avancées (de niveau 2)</li><li>✓ Administration de systèmes serveurs (Microsoft)</li><li>✓ Intervenant consécutivement aux demandes d'assistance sur le terrain ou à distance,</li><li>✓ Planifiant, préparant, installant et configurant des matériels, Systèmes &amp; Active Directory</li><li>✓ Administration de switch ou périphériques réseaux (périmètre DCSU)</li><li>✓ Participe au travers de son expertise technique aux projets transverses des départements des différents Pôles du CHU.</li></ul>
Finalité du poste	
Contribution attendue	<ul style="list-style-type: none"><li>- Maintien d'un suivi et d'un inventaire,</li><li>- Diagnostic environnement Informatique,</li><li>- Connaissance du matériel et logiciel,</li><li>- Travail en collaboration avec les membres de l'équipe et des départements de la DINSI</li><li>- Préparation et vérification des matériels, audit de systèmes</li><li>- Suivi et maintenance des outils de suivi d'interventions, de supervisions,</li><li>- Amélioration des process des maintenances et d'interventions techniques</li><li>- Partages de compétences, accompagnement à l'évolution de performances des équipes</li><li>- Rédaction de procédures et de rapports techniques.</li></ul>

**Titres – Diplômes ou niveau :** BAC +2 et justifiant de 10 ans et plus dans un rôle similaire au sein d'un service d'assistance à la clientèle, interne ou externalisé, la fourniture du service client aux utilisateurs finaux (PC, téléphones fixes et mobiles, logiciels, droits d'accès, etc...)

**Connaissances générales :** Maintenance matériel informatique, administration systèmes et réseau, gestion du poste de travail et d'applications informatiques, respect de la sécurité informatique

**Connaissances et qualités professionnelles requises :**

Maîtrise des architectures techniques, notamment :

- Micro-informatique : PC, architectures et outils Microsoft (AD, SCCM, PowerShell, ITSM, Bureautique, MDM, ...)
- Réseau et télécommunications : protocoles réseau, routage, Vlan, commutateurs, DNS, DHCP, technologies sans fil, convergence IP
- Sécurité des infrastructures : Proxy, Firewall, Passerelle, Antivirus, authentification forte,

Qualités avec un sens de l'organisation, de l'autonomie, de rigueur et d'anticipation, qualités relationnelles, esprit analytique, capacité à animer des groupes de travail, capacités rédactionnelles techniques (procédures, rapports)

**Qualités comportementales requises :**

- Sens du service,
- Diplomatie, initiative et esprit d'entreprise
- Travail d'équipe, synthèse,
- Anticipation, savoir prioriser, concilier les exigences et les besoins des utilisateurs avec les contraintes techniques
- Maîtrise des délais
- Capacité d'analyse dans l'urgence, adaptabilité
- Bonne communication, bienveillance

**Connaissances requises**

## Responsable département Qualité et continuité de la Production

### Fiche de poste

*Décrie de façon générale le poste de travail*

- Garantir le niveau de service dans les processus de prestation de service client aligné sur les normes de qualité de la Direction de l'Innovation Numérique et des Systèmes d'Information (DINSI), en coordination avec les services transverses.
- Manager les équipes département de la qualité et continuité de la Production dont ses responsables de domaines
- Assister aux utilisateurs finaux: veiller à ce que les contrats de niveau de service soient respectés et qu'un processus d'amélioration continue soit en place avec les services centraux de la DINSI.
- Organiser, coordonner, superviser et gérer les activités département de la qualité et continuité de la Production.
- Prendre la responsabilité hiérarchique et opérationnelle des activités du département de la qualité et continuité de la Production :
  - Support technique : 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> niveau
  - Assistance aux projets transverses et leurs mises en œuvre dans le déploiement de solutions (matériels informatique et logiciels).
  - Élaboration, contrôle et suivi du budget informatique du département.

### Nom et signature de l'agent

Date

### Nom et signature du Cadre de proximité

Date

**Localisation (Pôle, Unité de soins/Service, Site)**

Pôle Ressources Matérielles – Direction de l'Innovation Numérique et des Systèmes d'Information

**Identification du poste**

**Grade :** Ingénieur

**Fonction :** Responsable du département Qualité et continuité de la Production

**Position dans la structure**

Cf. Organigramme

**Particularité de la fonction ou du poste**

Définir et mettre en œuvre la stratégie de production informatique contribuant au fonctionnement optimal du système d'information et de communication. Du fait d'une utilisation de plus en plus conséquente des données de la part du CHU, la place qu'occupe le responsable de la production informatique devient de plus en plus importante.

**Particularité de la fonction ou du poste**

- Connaissance de l'architecture du système d'information du CHU
- En tant que responsable, connaître sur le bout des doigts la structure informatique dans laquelle il évolue est primordial. Cela inclut la maîtrise des OS serveurs équipements réseaux ainsi que les applications et flux et des outils informatiques présents pendant le processus de production.
- Leadership
- Responsable d'une équipe et en charge de la coordination de celle-ci entre différents métiers, il se doit d'être ordonné et intrinséquant.
- Au cœur de la production, il est constamment sous pression car le maintien opérationnel de l'activité lui impose d'être vigilant.
- Manager le département QCP
- Planifier les installations, et la maintenance de l'ensemble de la production du CHU.
- Coordonner avec les autres départements, les évolutions et les mises à jour de l'ensemble de la production du CHU,
- Participer aux réunions de services de la DINSI, des directions transverses en interlocuteur de la direction informatique (DINSI)
- Participer aux projets transverses des directions de l'établissement.
- Conseiller sa direction informatique sur les configurations, les matériels et les logiciels,
- Evaluer, préconiser et prioriser les investissements, projets et opérations nécessaires,
- Analyser l'utilisation des matériels et logiciels et déterminer leur degré de performance,

- Met en œuvre la politique de sécurité pour protéger l'ensemble de la production de définie par la DINSI et le RSSI.
- Garant des respects des engagements auprès des utilisateurs,
- Procède à une veille technologique et juridique afin de s'adapter aux évolutions techniques, ainsi que pour garantir la conformité réglementaire du système d'information dans un environnement hospitalier,
- Réalise un reporting de l'activité auprès de sa direction

- Responsable des processus de gestion des incidents, des demandes et des problèmes pour l'ensemble des sites du Centre Universitaire Hospitalier ainsi que les sites annexes.
- Responsable de la réalisation de projets département de la Qualité et continuité de la Production et des opérations de continuité de services de la production du CHU et de l'ensemble des sites annexes.
- Organiser et superviser la mise en œuvre de la politique retenue pour l'infrastructure en s'assurant du bon déroulement des projets transverses.
- Répartir et planifier les activités en fonction des contraintes du service et des priorités des projets,
- Superviser le déroulement des interventions, et apporter du soutien aux chefs de projets (conseil technique, méthodologique...)
- Participer aux recrutements des collaborateurs, gérer leur intégration et leur formation
- Favoriser la veille technologique, les échanges méthodologiques et techniques au sein des domaines dont il a la charge,
- Etablir les prévisions budgétaires annuelles et pluriannuelles, en exploitation et en investissement, en anticipant les évolutions technologiques nécessaires, et suivre les dépenses réalisées
- Veiller aux bonnes pratiques de la sécurité de la production du CHU et en maîtriser les risques
- Gérer les relations avec les prestataires et partenaires externes au CHU de Nice.
- Veiller à la qualité et de l'efficacité des prestations assurées par les équipes

Concernant la production informatique, déterminer et manager :

- les Missions : engagements en termes d'activités, de positions, de relations, de résultats quantitatifs et qualitatifs.
  - les Process : architecture, intégration, déploiement, administration et support de l'infrastructure matérielle et logicielle - réalisation des traitements et fourniture des résultats - assistance aux différents acteurs du système d'information.
  - les Ressources : moyens nécessaires et suffisants dans les domaines économiques, techniques, méthodologiques, organisationnels et humains.
- Garantir la qualité de service rendu en veillant à la mise en place et au respect des référentiels et des indicateurs de performance et de qualité.  
Contribuer à la stratégie globale des systèmes d'information et de communication, en particulier, à la gouvernance du SI.

**Titres – Diplômes ou niveau :** Ingénieur ou Master 2

**Connaissances générales :**

- Management d'équipes constituées d'ingénieurs et administrateurs informatique.
- Gestion quotidienne et montée en compétence et en autonomie des collaborateurs dont les responsables de domaines
- Diriger et gérer les ressources humaines du service informatique local en définissant les descriptions de poste, les objectifs annuels et l'évaluation des performances afin de garantir la livraison de performances élevées, la motivation individuelle et l'esprit d'équipe
- Capacité à réaliser des prévisions, un suivi et un reporting budgétaire
- Connaissance de la réglementation IT en milieu hospitalier

**Connaissances et qualités professionnelles requises :**

Maîtrise des architectures techniques, notamment :

- Micro-informatique : PC, architectures et outils Microsoft (AD, SCCM, ITSM, Bureautique, MDM, ...)
- Réseau et télécommunications : protocoles réseau, routage, Vlan, commutateurs, DNS, DHCP, technologies sans fil, convergence IP
- Sécurité des infrastructures : Proxy, Firewall, Passerelle, Antivirus, authentification forte,

Qualités relationnelles, esprit rigoureux et analytique, capacité à conduire des projets et à animer des groupes de travail ou des sessions de sensibilisation, capacité à rédiger des procédures

## Connaissances requises

## Finalité du poste

## Contribution attendue

**Qualités comportementales requises :**

- Leadership, force de conviction
- Sens du service, esprit marketing,
- Diplomatie, initiative et esprit d'entreprise
- Travail d'équipe, synthèse,
- Anticipation, priorités des décideurs, savoir concilier les exigences et les besoins des clients avec les contraintes techniques et budgétaires
- Maîtrise des délais
- Capacité d'analyse dans l'urgence
- Résistance au stress
- De solides compétences en communication