

TECHNICIEN TELECOM

Sites : Centre Hospitalier de Tarbes-Lourdes

Service : Direction du Système d'Information et de l'Organisation

Dernière mise à jour de la fiche : Décembre 2023

Rédigée par : Benoît LAUNAY - Ingénieur télécom

Validée par : Mme Julie ROQUES

Fonction : Directrice du Système d'Information et de l'Organisation

Date : 05/12/2023

Visa :

IDENTIFICATION DU POSTE

Titre du poste : Technicien Télécom

Grade : Technicien supérieur hospitalier

Rattachement hiérarchique :

- **1^{er} niveau** : M. Benoît LAUNAY - Ingénieur Télécom
Mme Julie ROQUES - Directrice Système Information et Organisation (DSIO)

Liaisons fonctionnelles :

- Ensemble des utilisateurs du système d'information et de télécommunication

Horaires de travail :

- De jour de 9 h 00 à 16 h 30

Particularités du poste : Intégration d'une équipe à visée territoriale. Le travail s'effectuera dans un premier temps sur les sites de Tarbes, Vic en Bigorre et de Lourdes, puis s'entendra sur les sites de Astugue et de Bagnères de Bigorre.

MISSIONS DU POSTE

- **Mission générale :**

- Installer et connecter les équipements informatiques et téléphoniques (câblage, connexion des appareils entre eux et avec l'extérieur, configuration des équipements du réseau...),
- Assurer la maintenance du système, la maintenance préventive, effectuer la mise à jour des équipements, contribuer à faire évoluer le réseau selon les besoins,
- Assurer la réception des incidents (ruptures du service habituellement rendu) ou difficultés déclarés par les utilisateurs sur les systèmes de télécommunications.
- Contribuer, au premier niveau, à la résolution des incidents nuisant à la qualité et à la continuité de service.
- Faire prendre en charge les incidents par les ressources capables d'y apporter une solution à défaut de disposer des compétences nécessaires.
- Assurer la préparation et le déploiement des postes téléphoniques, radios, smartphones, ...
- Exécuter les tâches planifiées de contrôle et de maintenance selon les procédures définies.
- Gérer le stock de matériels périphériques essentiels
- S'assurer du bon fonctionnement des installations de téléphonie
- Gérer les relations avec les prestataires et intervenants extérieurs dans son domaine de compétence
- Il réalise des états des lieux techniques sur des systèmes de téléphonie en place
- Il participe aux migrations induites par la fin des systèmes analogiques au sein des établissements

- **Autres missions :**

- Accompagnement à la fusion des établissements Tarbes et Lourdes dans son domaine
- Accompagnement à la mise en place des outils de télémédecine et visio conférence

ACTIVITES ET TACHES EFFECTUEES

1 - Accueil des demandes des utilisateurs suite à des dysfonctionnements :

- Prend en compte les demandes des utilisateurs ;
- Enregistre les incidents ou anomalies de fonctionnements signalées ;
- Diagnostique et qualifie.

2 - Traitement ou déclenchement des actions correspondantes :

- Traitement du 1^{er} niveau des incidents ou anomalies : diagnostic, identification, information, résolution, formulation ;
- Intervention en cas de panne, diagnostic et résolution des problèmes
- Transfère si nécessaire les appels des utilisateurs aux entités compétentes ;
- Alerte sa hiérarchie sur tout incident « hors norme ».

3 - Suivi des incidents :

- Effectue le suivi du traitement des appels des utilisateurs ;
- Exploite la base d'incidents : relance, consolidation, analyse de tendance ;
- Emet des demandes d'action préventive de fond.

4 - Exploitation :

- Exécute les travaux de téléphonie et restitue les résultats de la production dans le respect des plannings et de la qualité attendue ;
- Suit le fonctionnement des ressources du site ;
- Suit l'exploitation des systèmes et réseaux télécom
- Suit l'exploitation des équipements et leurs stocks ;
- Contrôle la gestion de la qualité des résultats.

6 - Maintien des conditions générales de production :

- Assure le maintien en condition opérationnelle des systèmes de téléphonie et de télécommunication

7 - Rend compte de son activité au responsable télécom : B. LAUNAY

APTITUDES ET COMPETENCES ATTENDUES

Formation et/ou qualification requise (*réglementairement*) :

- BTS / DUT ou Licence dans le domaine : réseaux et télécommunication

Connaissances fortement souhaitées :

- Certification CISCO ou autre certification réseau
- Certification ALCATEL (8770)

Savoir-faire attendu :

- Gestion des priorités
- Autonomie technique
- Savoir rendre compte

Expérience professionnelle :

- 5 ans dans le même domaine

Qualités professionnelles :

- Méthodique et rigoureux,
- Bon relationnel,
- Esprit d'analyse
- Autonome

ÉVOLUTIONS POSSIBLES DU POSTE

Equipe commune Tarbes/Lourdes/ Bagnères/Astugue ou GHT