



1. Identification

Etablissement : CHUV
Unité de gestion :
Unité de base :
Dénomination de la fonction : **Répondant(e) informatique (RI)** No du poste selon décision d'organisation :
Titulaire : Taux d'activité du poste en % : env 10%
Valide dès le Remplace version du

2. Remarques

Pour des questions de facilité de lecture nous utiliserons ci-après le terme « Le RI » en sachant que cette fonction s'adresse indifféremment à un homme ou à une femme.

Le RI d'une unité de base (UB) se réfère à la Direction des systèmes d'information (DSI) pour les aspects techniques et les règles de la politique informatique de l'institution.

En cas d'absence du RI, les utilisateurs s'adressent directement au Service Desk pour les problèmes urgents.

3. Mission générale

Les évolutions de l'informatique dans le cadre du poste de travail, en particulier l'augmentation des besoins et de la complexité, rendent nécessaire un lien entre les utilisateurs d'un service et la DSI. Chaque service devrait donc disposer d'un répondant interne pour tous les aspects touchant au poste de travail et aux outils informatiques. De même pour la DSI, un dialogue personnalisé avec chaque utilisateur n'étant pas possible, le passage par un répondant qui concentre les besoins autour des postes de travail de son service s'avère indispensable.

Le critère pour définir le besoin d'un RI est un parc minimal d'une trentaine de postes (taille idéale du parc 100 à 120 postes).

4. Délégation de compétences

Connaissance étendue de l'utilisation des logiciels installés dans son service. Accès prioritaire et plus large que l'utilisateur standard aux ressources informatiques (Service desk, outils spécifiques, privilèges sur les postes de travail, gestion des moyens d'impression, gestion des accès aux répertoires, etc.). Contact privilégié de la DSI pour tous les aspects touchant aux postes de travail de son service. Participe aux tests et aux mises en place de solutions informatiques dans son service. Centralise et valide les demandes de matériels et de logiciels pour son service. Donne le feed back à la DSI

La fonction de répondant informatique ne comprend pas les tâches dévolues aux autres intervenants du système d'information de l'UB (Chef de projets utilisateurs, Répondant d'applications, Contrôle qualité des données) pour lesquels il existe une description de fonction spécifique. Suivant les contextes, un cumul de plusieurs de ces fonctions est possible.

5. Exigences requises en terme de savoir et savoir-faire

- 5.1. Formation : Le RI n'est pas un informaticien mais doit avoir suivi le cours de base des répondants informatiques auprès de la formation. Il doit ensuite maintenir ses connaissances à jour et suivre l'évolution des outils informatiques. Mis à sa disposition.
- 5.2. Expérience : Pratique avancée et connaissances particulières de logiciels du point de vue utilisateur et excellente connaissance du monde Bureautique (postes de travail, imprimantes, logiciels).
- 5.3. Connaissances, qualités :
Bonne capacité de travail en équipe
Capacité à transmettre les informations reçues, orientation pédagogique
Une impartialité/capacité à se situer hors influence face à ses collègues dans les allocations de ressources informatiques ou priorité d'intervention sur les machines, absence de favoritisme.
Regard critique, esprit de synthèse, esprit logique
Connaissances administratives (ex budgets, sources de financement)
Respect des règles, standards et directives éthiques de l'institution

6. Responsabilités principales

No	Activité
1.	<p><u>Support de premier niveau adapté aux particularités du service</u></p> <p>Assister les collaborateurs de son UB sur les incidents et les problèmes rencontrés au quotidien dans l'utilisation des outils informatiques</p> <p>Regrouper, dans la mesure du possible les cas similaires pour améliorer l'efficacité des interventions techniques</p> <p>Donner des conseils personnalisés pour l'utilisation des logiciels standards ou spécifiques utilisés dans le service (Ex : configuration du groupware, établissement des modèles de documents, etc,...).</p> <p>Aider son groupe d'utilisateurs lors de réalisation de documents complexes</p> <p>Aider son groupe d'utilisateurs pour la gestion et le stockage des fichiers qu'il produit</p>
2.	<p><u>Interface DSI -Service</u> :</p> <p>Aider au diagnostic et à la coordination des interventions des techniciens de la DSI dans son UB</p> <p>Relever les dysfonctionnements ou les problèmes récurrents et les transmettre à la DSI</p> <p>Etre le contact de la DSI ou de la formation pour le collectif de ses utilisateurs.</p> <p>Informé la DSI projets et besoins spécifiques de son groupe d'utilisateurs.</p> <p>Veiller au respect des directives institutionnelles concernant l'informatique et de la LPERS (loi sur le personnel de l'Etat)</p> <p>Suivre les recommandations et la stratégie de la DSI</p> <p>Etre la personne de contact pour la planification et le suivi des projets, des installations et des extensions</p> <p>Participer aux projets de la DSI en tant que pilote</p>

3. Administration, gestion du parc :
- Recenser, planifier et optimiser les besoins en matériels et logiciels de son UB. Centraliser les demandes, gérer les offres y relatives et s'assurer ensuite de la bonne réalisation des installations attendues
 - Aider à la mise à jour régulière des informations contenues dans la base de gestion du parc
 - Veiller à la cohérence et à la compatibilité du parc de matériel et de logiciels bureautiques du service par rapport aux outils institutionnels
 - Veiller au remplacement prioritaire des appareils et logiciels obsolètes
4. Formation, information :
- Se former soi même sur les outils du RI et suivre leur évolution
 - Participer activement à la formation des utilisateurs de son UB : Evaluer les besoins de formation de ses utilisateurs et proposer les mesures nécessaires
 - Organiser des séances de formation spécifiques à son groupe d'utilisateurs si nécessaire
 - Informier régulièrement son groupe d'utilisateurs sur la stratégie, les directives et les avis divers (arrêts, mises en production, etc..) de la DSI
 - Sensibiliser ses utilisateurs aux aspects de développement durable en relation avec l'informatique
5. Assistance à la direction du service :
- Aider son chef de service et son administrateur pour les prises de décision concernant les achats de micro-informatique
 - Veiller à une répartition judicieuse des moyens informatiques dans le service, ainsi qu'à la cohérence et à l'homogénéité du parc bureautique.
 - Participer à la planification et à la mise en œuvre de projets informatiques concernant son service
 - Coordonner et organiser les structures de répertoires de son UB sur les serveurs de fichiers et veiller à la bonne gestion des données qui y sont déposées (intégrité, redondance, validité, mise en commun)
 - Gérer les droits d'accès aux répertoires du service et aux moyens d'impression
 - Accueillir les nouveaux collaborateurs, les équiper avec les moyens informatiques nécessaires à leur travail (postes, logiciels, accès) et les informer sur les questions relatives à l'informatique (possibilités, usages, règles)

7. Relations internes / externes

Pont entre la DSI et son groupe d'utilisateurs, en relation avec le chef de service pour les aspects de politique informatique du service et avec l'administrateur pour les aspects budgétaires et les acquisitions de matériel.
De plus il entretient des relations avec les autres intervenants du système d'information de son service et de son unité de gestion.

8. Profil de la fonction

Compétences générales Lesquelles sont indispensables, celles qui sont utiles et celles qui ne s'appliquent pas		0	1	2	Compétences liées au métier ou à la fonction (à compléter) Pour rappel, la mise en œuvre du savoir, savoir-faire, savoir-être pour résoudre un problème ou effectuer une tâche est une compétence	
1.	auto-évaluation et apprentissage permanent			X	1.	Respect des normes et procédures
2.	Ténacité, persévérance		X		2.	
3.	Esprit d'ouverture et flexibilité			X	3.	
4.	Engagement personnel			X	4.	
5.	Communication		X		5.	
6.	Travail en équipe, collaboration		X		6.	
7.	Solidarité			X	7.	
8.	Analyse et synthèse			X	8.	
9.	Initiative			X	9.	
10.	Vision globale et sens de la perspective			X	10.	
11.	Capacité de décision		X		11.	
12.	Capacité d'action		X		12.	
13.	Planification, organisation, contrôle			X	13.	
14.	Délégation		X		14.	
15.	Leadership		X		15.	

Légende : 0 : ne s'applique pas 1 : souhaité/utile 2 : indispensable

Le RI s'engage à participer activement:

- aux séances d'information spécialement organisées par la DSI
- à la gestion de toutes les demandes d'acquisition de matériel micro-informatique de son service
- à la diffusion des informations relatives à l'informatique et au système d'information

Par leur signature, le chef de service et l'administrateur désignent et reconnaissent le titulaire comme répondant informatique du service. Ils acceptent que ce dernier, parallèlement à son activité principale, œuvre comme répondant informatique de son service dans la limite du pourcentage indiqué dans la présente description de fonction.

9. Approbation par :

Nom :

Signature :

Date :

Le Titulaire :

.....

Le Chef de service :

.....

Le Directeur Administratif :

.....

La DSI :

.....