CHRV	
DESCRIPTION DE FONCTION	Sect. Contr. :
	Année : 2021
	N° Fonction :
	Version : 1

TITRE DE LA FONCTION

TECHNICIEN - OPÉRATEUR (H/F)

1) La fonction

Le Technicien – Opérateur gère et entretient le système informatique central afin que les procédures centrales de traitement se déroulent de manière optimale. Il fournit également l'assistance informatique nécessaire afin de permettre au personnel de disposer d'outils informatiques efficaces, entretenus et mis à jour.

2) Le contenu de la fonction

2.1 Sa position hiérarchique (organigramme)

Le poste de Technicien – Opérateur appartient à la Direction Informatique et dépend directement du Responsable Helpdesk et du Parc Micro-Informatique.

2.2 Mission de la fonction

- Soutenir des procédures de traitement périodiques
    - Crée, sur base des directives du responsable hiérarchique, des programmes d'évaluation de données partant de l'ordinateur central vers des applications PC (ex. réaliser des statistiques)
    - Prépare des procédures de traitement périodiques (ex. facturations, rappels, liens vers la comptabilité pour la clôture annuelle, compte-rendu pour les mutualités) selon les directives du responsable hiérarchique
    - Contrôle la réalisation des procédures de traitement périodiques
    - Imprime des documents quotidiens et périodiques et/ou prépare des CD concernant les procédures de traitement périodiques
    - Lorsqu'une faute est apparue dans l'exécution des procédures de traitement, annule l'opération dans le système, après concertation avec le responsable hiérarchique
    - Se concerte avec le responsable hiérarchique au sujet des fautes de procédures et/ou des fautes dans les programmes et applique la solution suivant les directives du responsable hiérarchique

- Soutenir les utilisateurs lors des procédures
    - Répond aux questions d'utilisateurs par téléphone (ou sur place ou par internet) lors de problèmes avec l'ordinateur ou/et les programmes
    - Informe les utilisateurs confrontés à des problèmes suite à une mauvaise manipulation des programmes
    - Fournit des explications aux utilisateurs au sujet des programmes spécifiques
    - Effectue des sauvegardes à la demande des services
    - Prépare la configuration standard des PC
    - Installe les nouveaux ordinateurs et tous les logiciels nécessaires et configure les PC
    - Effectue les dépannages des différents softwares et les réparations au hardware
    - Installe les softwares sur les PC des utilisateurs
    - Met à jour le hardware et les softwares sur les PC existants, et veille entre autre au bon fonctionnement du système d'exploitation

- Veille à la sécurité des installations: réalise les back-ups et les mises à jour, met en place les anti-virus, etc.

- Divers :
  - Se charge de la maintenance de base des hardwares et softwares
  - Vérifie les serveurs et le matériel informatique à disposition des utilisateurs

3) Les compétences :

a) Compétences génériques :

- Communication :
  - Aptitude à l'écoute
  - Répond aux questions des utilisateurs en cas de problème et leur donne des explications concernant le hardware et/ou le software
  - Transmet les rapports périodiques aux instances adéquates

- Résolution de problèmes :
  - Aide les collaborateurs de l'Institution ayant des questions relatives aux outils informatiques
  - Assure le dépannage technique du hardware
  - Se concerte avec le responsable hiérarchique au sujet de problèmes dans les procédures de traitement et applique la solution suivant les arrangements pris

- Responsabilité :
  - Est précis et ponctuel
  - Exécute les procédures périodiques de traitement suivant les directives du responsable hiérarchique et dans les procédures de l'Institution
  - Résout à temps les questions et problèmes des collaborateurs concernant le hardware et le software selon les procédures et suivant les directives du responsable hiérarchique

b) Compétences spécifiques métier :

- Possède des connaissances en informatique (software et hardware), et des différents outils informatiques
- Possède des connaissances des différents processus de traitement centraux
- A une vision technique globale pour aborder et résoudre les problèmes
- Donne des explications aux collaborateurs de l'institution concernant les outils informatiques et les aide en cas de problèmes
- Se concerte avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail et les projets en cours

4) Les modalités d'exercice

Grade : Agent technique
Barème : D7
Horaire : Régime de travail flexible avec des horaires variables, à organiser en fonction des besoins du service et dans le respect du règlement de travail et de la législation sociale.

5) Les conditions d'accès

- Etre en possession d'un diplôme d'études secondaires supérieures ;
- Disposer d'une expérience ou d'une formation spécifique à la fonction ;
- Satisfaire à l'entretien de sélection ;
- Satisfaire aux conditions du profil.