

TECHNICIEN(NE) MAINTENANCE ET SUPPORT

UTILISATEURS

LOCALISATION

SIÈGE SUR SITE DE CAEN – 7 LONGUE VUE DES ASTRONOMES – 14111 LOUVIGNY (PROXIMITÉ IMMÉDIATE DE CAEN)
SITE DE ROUEN – 1231 RUE DE LA SENTE AUX BŒUFS – 76420 ST MARTIN DU VIVIER

DESCRIPTION DE L'EMPLOYEUR

Le GRADeS Normand'e-santé est la maîtrise d'ouvrage et l'assistance à maîtrise d'ouvrage régionale en matière de systèmes d'information partagés de santé et de Télémédecine.

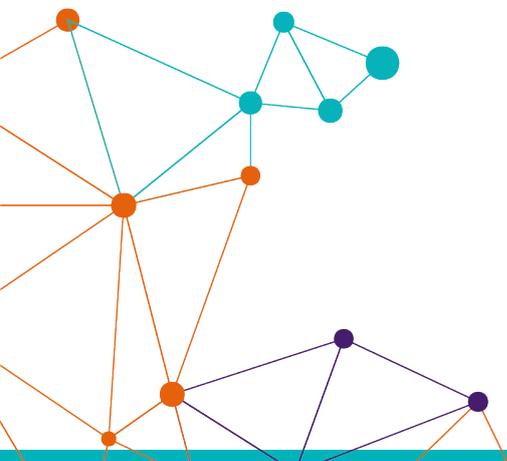
NeS est un opérateur clé au service des projets e-santé en Normandie. Dans le cadre de ses missions, NeS permet la mutualisation de moyens au service de ses adhérents et en tant que maîtrise d'ouvrage de l'Espace Numérique Régional de Santé (ENRS), il porte l'offre de services e-santé à l'échelle de la Normandie

Le Groupement Régional Appui au Développement de la e-Santé est une structure privée à but non lucratif qui travaille en collaboration avec l'ARS de Normandie en tant qu'opérateur préférentiel pour l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie régionale e-santé.

A l'issue de l'Assemblée Générale du 23 juin 2021, Normand'e-santé compte 401 adhérents.

Parmi les missions principales de NeS, sont identifiés :

- De mettre en œuvre les stratégies nationale et régionale en matière de e-Santé ;
- De proposer des actions innovantes aux instances régionales et nationales ;
- D'accompagner ses adhérents dans la réalisation de leurs projets (expertise technique, ingénierie financière, contractualisation avec des prestataires externes et suivi de prestations, gestion de projet, déploiement d'infrastructures et de logiciels, conduite du changement).



SITE DE CAEN

Siège social
7 Longue Vue des Astronomes
14111 Louvigny
02 50 53 70 00

SITE DE ROUEN

1231 rue de la Sente aux Bœufs
76420 St Martin du Vivier
02 32 80 91 50

LES SERVICES NeS SONT PILOTES SELON L'ORGANISATION INTERNE SUIVANTE

- ▶ POLE D'APPUI
 - ADMINISTRATION & FINANCES
 - JURIDIQUE ET REGLEMENTAIRE
 - PROCESS ET QUALITE-RH
- ▶ POLE ANIMATION & DEPLOIEMENT DES USAGES
 - ANIMATION TERRITORIALE
 - DEPLOIEMENT
- ▶ **POLE RELATIONS PUBLIQUES & EXPERIENCES UTILISATEURS**
 - COMMUNICATION ET FORMATION
 - **SUPPORT ET SUIVI DES USAGES**
- ▶ POLE CONCEPTION & EVOLUTION PROJETS
 - CONCEPTION ET NOUVEAUX PROJETS
- EVOLUTION DES USAGES
- ▶ POLE INGENIERIE & INFRASTRUCTURE
 - INFRASTRUCTURE, URBANISATION ET EXPLOITATION
 - TRAITEMENT DE L'INFORMATION
 - RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT
- ▶ POLE EXPERTISE
 - SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION
 - MEDECINS REFERENTS E-SANTE
- ▶ LA CART – POLE COORDINATION DES ACTIVITES REGIONALES DE TELESANTE
 - COORDINATION DES ACTIVITES DE TELESANTE
 - COORDINATION DES CIV

IDENTIFICATION DU POSTE

Rattachement au pôle relations publiques & expériences utilisateurs

Liaison hiérarchique : N+1 Responsable du pôle ; N+2 Equipe de direction

DESCRIPTION GENERALE DU POSTE

NeS en tant que maîtrise d'ouvrage régionale est chargée de piloter l'Espace Numérique Régional de Santé (ENRS). L'ENRS se définit comme un espace de services dématérialisés respectant le cadre d'interopérabilité et les référentiels nationaux, avec comme objectif de répondre aux besoins régionaux de e-santé.

Dans une logique de mutualisation et de rationalisation, l'offre de services proposé depuis l'ENRS s'appuie sur un socle technique ainsi que des services d'infrastructure.

Placé(e) sous la responsabilité du Responsable du pôle Relations publiques & expériences utilisateurs, le(la) technicien(ne) de maintenance et support utilisateurs sera notamment en charge de :

- Gérer des supports de niveau 1 auprès des utilisateurs des applications
- Gérer l'administration courante des applications proposées depuis l'ENRS
- Assurer le support aux équipes opérationnelle de NeS dans l'usage du Système d'Information du groupement
- Participation à la démarche qualité et mise à jour des référentiels
- Suivre des données de support et d'usage des applications de l'ENRS

MISSIONS ET ACTIVITES

Support SI aux utilisateurs NeS

- Accompagnement à l'utilisation des outils du SI de NeS
- Support de niveau 1 sur les paramétrages, usages et bugs rencontrés par les équipes NeS (exemple : actions de type restauration de dossiers perdus et en cas de difficultés bascule sur le support niveau 2)

GLPI

- Utilisation courante et tests fonctionnels en lien avec les chefs de projets Système et réseau

Gestion du parc informatique NeS

- Accompagnement au démarrage et mise à disposition des équipements pour les utilisateurs

Support Téléphonie Mobile aux utilisateurs NeS

- Accompagnement et support aux utilisateurs de NES

Téléphonie avancée

- Utilisation courante, configuration des files, des messages, des horaires d'ouverture et du reporting
- Administration niveau 1

COMPETENCES REQUISES

Connaissances

- Connaissance théoriques et pratiques des Systèmes d'informations et de leur développement
- Maîtriser les technologies associées au Web
- Compétence en gestion et suivis d'appels
- Connaissance des normes et procédures de sécurité informatique
- Connaissance des réseaux, système et bases de données
- Connaissances en Systèmes d'Information de Santé et Télémédecine

Savoir-faire

- Gérer la relation client / hotline avec, idéalement, expérience auprès de professionnels de santé
- Maîtriser les technologies LDAP
- Reformuler une demande et faire la synthèse des points-clés
- Ecoute et pédagogie (adapter son discours en fonction de l'interlocuteur)
- Maîtriser les outils bureautiques
- S'exprimer avec aisance à l'oral et à l'écrit
- Travailler en équipe (et en transversalité avec les autres équipes)
- Avoir participé à la rédaction des procédures HDS
- Des compétences réseaux seraient un plus.

Qualités requises

- Autonomie
- Sens relationnel
- Esprit d'équipe
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Calme et méthodique
- Rigueur et discrétion
- Intégrité et éthique

Consolidation et pérennisation des services de NeS

- Suppléer aux absences des collègues au sein d'une même équipe afin de garantir le maintien en conditions opérationnelles et la continuité des services du GRADeS
- D'une façon générale contribuer au fonctionnement statutaire de NeS, permettant l'atteinte des objectifs du GRADeS et à la continuité de ses services et prestations

- Contribuer à la production de documents méthodologiques permettant d'améliorer la qualité de service

Ces missions ne sont pas exhaustives et peuvent évoluer en fonction des projets existant et à venir.

FORMATION ET PREREQUIS

De formation dans les Systèmes d'Information niveau Bac +2/3, vous avez une appétence particulière pour les nouvelles technologies, le web, l'administration système. Vous avez des connaissances du secteur de la santé et avez des notions sur l'environnement des SI hospitaliers.

Les débutants sont acceptés. Une expérience de Support utilisateurs / Hotline serait un plus.

PROFIL RECHERCHE

Vous souhaitez développer vos compétences dans le domaine en participant à des projets innovants et d'intérêt général, évoluer dans un environnement dynamique et découvrir le domaine de l'organisation de l'offre de santé (hôpital, secteur médico-social, secteur libéral...)

Dynamique, vous disposez d'un bon relationnel et appréciez travailler en équipe et en lien avec les professionnels de santé. Vous aimez la polyvalence et êtes intéressé par les aspects fonctionnels et métier de l'application.

CONTRAT/REMUNERATION

- Contrat à Durée Déterminée de 12 mois, période d'essai d'1 mois renouvelable 1 fois
- Temps de travail : 38h (avec RTT)
- Date de prise de fonction : dès que possible
- Rémunération : en fonction du profil et de l'expérience, de 24 à 27K€ bruts annuels + 10% de primes sur objectif
- Congés : 5 semaines de congés payés + RTT
- Avantages : Prévoyance, Mutuelle et Tickets Restaurant
- Localisation : Rouen (Seine-Maritime)
- Déplacements : Très occasionnels sur la région Normandie

CANDIDATURES

Contact

Madame Isabelle YOU

Tél : 02.50.53.7000

Candidature à adresser par mail : recrutement@normand-esante.fr

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique mis en œuvre par NeS destiné à la gestion de votre candidature.

Les destinataires des données sont les services habilités de NeS et ses éventuels prestataires (cabinet de recrutement). La durée de conservation de vos données est de 2 ans maximum, à compter du dernier contact.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression aux informations vous concernant.

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant. Vous pouvez exercer ces droits auprès du service administratif de NeS à l'adresse électronique : contact@normand-esante.fr.