

RESPONSABLE DU POLE RELATIONS PUBLIQUES & EXPERIENCES UTILISATEURS

LOCALISATION

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

DESCRIPTION DE L'EMPLOYEUR

Le GRADeS Normand'e-Santé (NeS) 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 4 Mai 2022, le GCS Normand'e-Santé compte 421 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).

IDENTIFICATION DU POSTE

- ▶ POLE D'APPUI
 - EQUIPE ADMINISTRATION & FINANCES
 - EQUIPE RESSOURCES HUMAINES
 - EQUIPE JURIDIQUE & REGLEMENTAIRE
- ▶ POLE ANIMATION & DEPLOIEMENT DES USAGES
 - EQUIPE ANIMATION TERRITORIALE
 - EQUIPE DEPLOIEMENT
 - EQUIPE TRANSVERSE
- ▶ POLE RELATIONS PUBLIQUES & EXPERIENCES UTILISATEURS
 - EQUIPE COMMUNICATION & FORMATION
 - EQUIPE SUPPORT & SUIVI DES USAGES
- ▶ POLE CONCEPTION & DEVELOPPEMENT PROJETS
 - EQUIPE CONCEPTION PROJETS
 - EQUIPE DEVELOPPEMENT PROJETS
- EQUIPE TRANSVERSE
- EQUIPE AIDE MEDICALE URGENTE
- ▶ POLE INGENIERIE & INFRASTRUCTURE
 - EQUIPE INFRASTRUCTURE
 - EQUIPE INTEROPERABILITE
 - EQUIPE TRAITEMENT DE L'INFORMATION
 - EQUIPE R&D
- ▶ POLE EXPERTISE
 - SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION
 - NORMANDIE IDENTITOVIGILANCE (N-IDV)
 - MEDECINS REFERENTS E-SANTE
- ▶ LA CART – POLE COORDINATION DES ACTIVITES REGIONALES DE TELESANTE
 - COORDINATION DES ACTIVITES DE TELESANTE

Rattachement au Pôle Relations Publiques & Expériences Utilisateurs

Liaison hiérarchique : N+1 Equipe de direction

DESCRIPTION GENERALE DU POSTE

Le (la) responsable du pôle relations publiques et expériences utilisateurs (RPEU), a pour mission d'assurer la mise en place d'une stratégie de communication et d'accompagnement sur la connaissance et l'utilisation des solutions et services proposés par NeS. Le développement des services passe par l'accompagnement des collaborateurs de NeS, des professionnels et des acteurs du système de santé dans l'appropriation des outils numériques en santé. Le pôle RPEU bénéficie d'un positionnement stratégique pour le GRADeS NeS permettant de positionner cet écosystème du numérique en santé dans l'utilisation quotidienne des outils proposés au niveau national et régional.

Le développement des services et des usages passe par la généralisation et l'appropriation des outils numériques permettant de contribuer à la coordination des soins entre la ville et l'hôpital. Les solutions diffusées régionalement permettent de contribuer à une prise en charge coordonnée au cœur des organisations territoriales existantes, aussi le responsable du pôle RPEU doit mettre en place une stratégie et des outils permettant d'en faciliter le déploiement sur l'ensemble de la Normandie.

Le (la) responsable du Pôle, encadre une équipe pluriprofessionnelle (réfèrent communication, chargé de communication, formateur, technicien de support). Il (elle) assure un rôle essentiel d'harmonisation de la sémantique et des discours utilisés par les collaborateurs de NeS afin de promouvoir et fédérer autour des missions du GRADeS et des services proposés.

Le (la) responsable du pôle, assure le rôle de promoteur dans les relations externes à la structure, tant auprès des partenaires institutionnels, qu'auprès des utilisateurs et des bénéficiaires des services proposés au travers des outils régionaux.

Il (elle) est garant(e) de l'image et des messages sortants de la structure pour assurer la bonne compréhension des enjeux et de la stratégie de développement de NeS, auprès des acteurs santé du terrain sur les territoires de la Normandie.

Le (la) responsable du pôle est garant(e) de l'exécution de la stratégie de communication en lien avec les autres services de NeS.

Quelques exemples de missions sur lesquelles le pôle RPEU est amené à travailler :

- ViaTrajectoire, un outil d'aide à l'orientation des patients et usagers :

ViaTrajectoire est un service public, gratuit et sécurisé qui propose une aide à l'orientation personnalisée dans le domaine de la santé. Cette plateforme web est conçue pour identifier rapidement les établissements ou services disposant de toutes les compétences humaines ou techniques requises pour prendre en compte les spécificités de chaque personne et ce aussi bien dans les domaines sanitaires que médicosocial (ESMS).

- Répertoire Opérationnel des Ressources :

Un outil web de description des ressources de l'offre de santé (prévu par l'article D.612425 du code de santé publique).

Il constitue le référentiel unique régional et extrarégional sur l'ensemble des champs d'activités (sanitaire, médico-social, et à terme social). Il est également un gisement de données destiné au fonctionnement d'applications métiers tierces (consommation de flux).

- Therap-e, la plateforme régionale de Télémédecine :

Une solution « clé en main » permettant la réalisation d'actes de Téléconsultation, Téléexpertise, Téléassistance et Télésurveillance, en facilitant l'interconnexion des professionnels de santé distants afin de faciliter la prise en charge des patients normands à distance.

Cet outil collaboratif permet une prise en charge médicale optimale des patients tout en garantissant la sécurisation des données et la traçabilité des accès conformément au cadre réglementaire.

- Norm'Uni « programme e-Parcours » normand :

Le programme e-Parcours s'inscrit dans cette stratégie et répond à deux orientations majeures du virage numérique de la stratégie de transformation du système de santé (STSS) :

- Développer le partage des informations de santé entre les professionnels grâce à des services numériques sécurisés, interopérables (communicants) et simples à utiliser ; levier décisif pour la prise en charge coordonnée des patients ;
- Participer à la mise en place de services utiles aux usagers et patients, en facilitant l'accès à leurs données personnelles, l'information en santé et favoriser la mise en place de l'espace numérique de santé ;

De façon pratique, le programme e-Parcours a pour objectif de développer et déployer un bouquet de services numériques pour la coordination entre professionnels au service du patient, dans un cadre urbanisé et cohérent.

MISSIONS ET ACTIVITES

- Contribuer à la mise en place d'une relation de proximité et de confiance avec l'ensemble des acteurs de l'écosystème ;
- Conduire le changement auprès des utilisateurs des services déployés et en assurer le suivi selon les procédures du GRADeS ;

- Assurer le maintien en condition opérationnelle des services déployés ;
- Assurer une veille juridique et informationnelle sur son périmètre d'intervention ;
- Développer et gérer les relations avec les professionnels de santé, adhérents ou non du GRADeS ;
- Contribuer à la production des tableaux de bord relatifs à l'activité des services de NeS.

Consolidation et pérennisation des services de NeS

- Travailler en synergie avec l'ensemble des équipes constituant le pôle afin de garantir une cohérence entre les orientations de NeS et la communication diffusée, les formations délivrées, les informations et l'accompagnement apportés aux utilisateurs et remonter les retours du terrain afin d'ajuster la stratégie de communication et de formation afin de répondre au mieux au besoin ;
- Travailler à l'élaboration du plan de communication permettant d'assurer la promotion de l'ensemble des solutions et de services portés par NeS ;
- Assurer une veille permanente sur les évolutions règlementaires, métiers et technologiques en lien avec l'activité du GRADeS NeS et de ses adhérents ;
- Être force de proposition et de conseil dans la mise en œuvre de services d'e-Santé ;
- Suppléer aux absences des collègues afin de garantir le maintien en conditions opérationnelles et la continuité des services du GRADeS ;
- D'une façon générale, contribuer à l'atteinte des objectifs du GRADeS et à la continuité des services et prestations ;
- Organiser et animer les réunions de pilotage inter-pôles ;
- Suivre les actions dans le cadre des thématiques inter-pôles.

Représenter NeS auprès des acteurs impliqués dans les projets et notamment les professionnels de santé

- Représenter NeS lors d'évènements organisés en région ou hors région.

Identifier et récolter les besoins des utilisateurs puis participer à l'élaboration de réponses

- Participer à l'analyse des retours terrains : acteurs, réseaux de professionnels...
- Participer à l'élaboration des réponses aux besoins, en lien avec les autres pôles de NeS ;
- Participer à l'élaboration de cas d'usage métier avec les utilisateurs, les référents des solutions et les experts métiers de NeS ;
- Analyser et reporter les demandes d'évolution des utilisateurs / Proposer des évolutions auprès des référents solutions et experts métiers de NeS ;
- Identifier les opportunités de développement des services de NeS .

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

COMPETENCES REQUISES

Il s'agit ici des compétences requises sur le poste

- **Expert** : domine le sujet, voire est capable de le faire évoluer – Capacité à former et/ou à être tuteur. La notion d'expert est ici distincte des certifications ou agréments attribués par les ministères dans l'exercice de certaines fonctions spécifiques
- **Maîtrise** : connaissances approfondies – Capacité à traiter de façon autonome les situations complexes ou inhabituelles.

- **Pratique** : connaissances générales – Capacité à traiter de façon autonome les situations courantes.
- **Initié** : connaissances élémentaires, notions – capacité à faire mais en étant tutoré.

Connaissances : E : expert / M : maîtrise / P : pratique / I : initié	E	M	P	I
Management d'équipe pluriprofessionnelles	X			
Connaissance en stratégie de communication		X		
Connaissance des technologies de l'information		X		
Gestion des relations clients / utilisateurs (support hotline)		X		
Maîtrise des outils digitaux, notamment réseaux sociaux			X	
Connaissance de l'écosystème et organisation en santé			X	
Connaissance institutionnelle du secteur de la santé			X	

Savoir-faire : E : expert / M : maîtrise / P : pratique / I : initié	E	M	P	I
Fédérer une équipe autour de projets communs	X			
Connaissance des différents leviers médias, hors médias (télévision, presse, radio, web, événementiel...) et institutionnels (protocole, modes de partenariats...)		X		
Rédaction d'un plan de communication		X		
Capacité d'analyse et de synthèse		X		
Capacité de collaboration avec les différents partenaires professionnels et institutionnels	X			
Animation d'un réseau d'acteurs externes		X		
Aisance en expression orale et écrite	X			

Savoir-être : E : expert / M : maîtrise / P : pratique / I : initié	E	M	P	I
Charisme		X		
Capacité d'initiative et réactivité		X		
Capacité d'adaptation		X		
Rigueur et autonomie	X			
Disponibilité		X		
Sens de l'écoute, du dialogue et de la pédagogie		X		

Curiosité intellectuelle			X	
Discrétion, intégrité et diplomatie	X			

PROFIL RECHERCHE

Formation initiale : De formation supérieure (BAC + 5) ou équivalent en Management, Communication, Technologie de l'Information et de la Communication

Expérience minimale dans le poste : Expérience dans le management d'équipe de plus de 5 ans

Force de proposition, autonome et d'un bon relationnel, vous appréciez travailler en équipe et vous souhaitez développer vos compétences de gestion de projet et d'équipe. Vous avez une appétence pour le domaine de santé et vous souhaitez contribuer à l'amélioration de l'organisation des soins, dans un environnement dynamique, en participant à des projets innovants, rejoignez-nous.

CONTRAT/REMUNERATION

- Contrat à Durée Indéterminée, avec 3 mois de période d'essai (renouvelable 1 fois)
- Temps de travail : au forfait 208 jours / an
- Date de prise de fonction : dès que possible
- Rémunération : En fonction du profil et de l'expérience, de 44-46K€ bruts annuels + 10% de primes sur objectifs
- Congés : 5 semaines de congés payés
- Avantages : Prévoyance, Mutuelle et Tickets Restaurant
- Localisation : Caen (Calvados) ou Rouen (Seine-Maritime)
- Déplacements : réguliers sur la région Normandie, occasionnels hors-région

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.