

Technicien Maintenance et Support utilisateur

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 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 d'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, 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 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 les appels au support auprès des utilisateurs des services régionaux
- 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 interne de NeS
- Assurer le lien et la cohésion des actions techniques entre les pôles Relations publiques & Expériences utilisateurs et Ingénierie et infrastructure
- Participation à la démarche qualité, sécurité et mise à jour des référentiels internes et externes
- Suivre des données de support et d'utilisation des applications de l'ENRS

MISSIONS ET ACTIVITES

Conduite opérationnelle des missions de support

- Gérer des supports de niveau 1 et 2 des applications auprès des utilisateurs (par téléphone, mails ou autres moyens, inscription, gestion des habilitations, etc...)
- Collecter, qualifier, traiter et assurer le suivi des demandes d'assistance des utilisateurs
- Recueillir et réaliser le reporting des demandes d'évolution des utilisateurs
- Gérer l'annuaire régional d'accès aux services de l'ENRS
- Contribuer aux recettes fonctionnelles des applications avant les mises à jour
- Remonter des alertes sur la qualité des données
- Veiller à la qualité constante du socle documentaire (rédaction, adaptation et mise à jour de la documentation utilisateurs et des documents de procédures)

Contribuer à améliorer le fonctionnement des services de NeS

- Participer à la promotion de l'ensemble de l'offre de solutions et de services de NeS
- Participer à l'élaboration de référentiels, normes et guides de bonnes pratiques sur des thématiques pertinentes pour l'ensemble du GCS : urbanisation fonctionnelle, architecture technique
- Accompagner les utilisateurs et participer activement au développement de l'usage des solutions
- Contribuer à l'accompagnement des professionnels de santé et du médico-social en assurant une qualité de relations et d'information avec les référents dans la durée
- Participer à la mise en œuvre de déploiement des solutions de NeS et en assurer le suivi

Support aux équipes opérationnelles de NeS

- Assurer une fonction transversale de conseil, d'appui de l'équipe opérationnelle de NeS
- Suivre l'évolution du Système d'Information et assurer la gestion du parc informatique de NeS

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.

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 Indéterminée de 12 mois, période d'essai de 3 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, à partir de 26 400€ bruts annuels + 10% de primes sur objectifs
- Congés : 5 semaines de congés payés + 18 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.