Fiche de poste

TECHNICIEN(NE) SUPPORT UTILISATEURS E-SANTE

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)

POSITION DU POSTE DANS L'ORGANISATION

Rattacher au Centre de Services Expérience Utilisateurs – Equipe Support et Suivi des Usages :
Voir les pôles
Liaisons hiérarchiques : N+1 Responsable du Pôle ;

DESCRIPTION GENERALE DU POSTE

Le/la **Technicien(ne) Support Utilisateurs** rattaché(e) au Centre de Services Expérience Utilisateurs travaille en étroite collaboration avec le responsable du Centre de Services Expérience Utilisateurs et l'équipe associée.

Le/la **Technicien(ne) Support Utilisateurs** dispose d'une expertise qui lui permet d'établir rapidement un diagnostic, d'identifier la cause d'un problème et d'en assurer la résolution, à distance ou sur place. Il assiste les utilisateurs grâce à un système interne de tickets (GLPI) qui lui permet de gérer les demandes entrantes.

Il/elle assure le support de niveau 1 sur l'ensemble des sollicitations extérieures de NeS.
Ainsi, il/elle accompagne les adhérents, les structures de santé, les structures médico-sociales et les professionnels sur les services suivants :

- La Messagerie Sécurisée en Santé (MSSanté),
- ViaTrajectoire,
- Le Répertoire Opérationnel des Ressources (ROR),
- E-staff,
- La téléconsultation (Domoplaies, TLMEhpad, TLC, Human-e, …),
- La télésurveillance (SCAD (Suivi Clinique A Domicile))
- La téléurgence (TELE U, TELE AVC),
- La téléexpertise,
- La téléradiologie,
- Le télésoin,
- Le Dossier Communicant de Cancérologie (DCC),
- E-Parcours,
- La Messagerie Instantanée Sécurisée (MIS),
- …

Il/elle travaille en collaboration avant tout avec les autres pôles de NeS et peut être amené(e) à travailler également avec des acteurs externes à la structure tels que l'Agence Régionale de Santé (ARS), l'Agence du Numérique en Santé (ANS), les adhérents de NeS et les différents éditeurs.

MISSIONS ET ACTIVITES

Mission 1 : Accompagnement des structures, des professionnels et des patients sur les services institutionnels et régionaux.

- Accompagnement à l'utilisation des outils proposés par NeS.
- Réception des demandes des utilisateurs suite à des dysfonctionnements : prise en compte des appels et des mails des utilisateurs (support de niveau 1).
- Enregistrement des demandes : enregistrement des incidents ou anomalies de fonctionnement signalés dans l'outil dédié GLPI.
- Préqualification des dysfonctionnements pour une orientation vers les supports ad hoc (technique, fonctionnel) : pré-diagnostic et transfert si nécessaire des appels des clients en vue d'une résolution rapide.
- Suivi des incidents : suivi du traitement des appels et des mails des clients jusqu'à la résolution ; Le cas échéant, transférer l'incident au niveau 2 un autre service en fonction de sa complexité.
- Exploitation de la base d'incidents et des demandes GLPI : relances, consolidation, analyse des incidents, demandes d'actions préventives de fond le cas échéant.
- Assurer le suivi des tickets créés auprès des éditeurs.

Mission 2 : Travaux relatifs à l'activité de l'équipe Support du Centre de Services Expérience Utilisateurs

- Création des comptes et ajout(s) des droits aux utilisateurs.
- Mise à jour de l'annuaire des professionnels de santé au sein de l'outil IdeoDirectory.
- Gestion d'IdeoDirectory (Paramétrage des nouvelles applications, ajout ou modification des logos des services, …).
- Rédaction des mails d'arrêt des services.
- …

Mission 3 : Veille réglementaire et maintien à jour de la base de connaissances

- Assurer la mise à jour constante de la base de connaissances présente dans l'outil GLPI :
  - Vérifier que les procédures techniques et/ou fonctionnelles relatives aux différents services et outils proposés par NeS soient effectifs. Le but, fournir des solutions efficientes selon le type d'incident réceptionné.
- Mettre en place son autoformation sur les évolutions des services proposés par NeS.
- Effectuer une veille réglementation relative aux services institutionnelles. Les documents relatifs à cette veille seront fournis en grande partie par l'équipe projets du Centre de Services Expérience Utilisateurs. Les membres de l'équipe Support doivent être en capacité de fournir un accompagnement optimum aux structures et aux professionnels de santé.

Mission 4 : Consolidation et pérennisation des services de NeS

- Effectuer les remontées d'information de ses collègues (référent support, responsable de pôle CSEU, chefs de projets, animateurs territoriaux…).
- Participer à la promotion, la communication et la valorisation de l'ensemble de l'offre de 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 de NeS.
- D'une façon générale, contribuer à l'atteinte des objectifs de NeS et à la continuité des services et prestations.

Les missions sont réalisées dans une logique d'objectifs (délai, qualité, reporting…)
Ces missions ne sont pas exhaustives et peuvent évoluer en fonction des projets existant et à venir.

COMPETENCES REQUISES POUR LE POSTE

- **Expert** : domine le sujet, voire est capable de le faire évoluer – Capacité à former et/ou à d'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**
Connaissance des services NeS		X		
Méthodologies d'analyse et de formalisation des besoins		X		
Connaissance du secteur de la santé (environnement institutionnel, l'organisation du système de santé et du médico-social)			X	
Connaissance des technologies associées au Web		X		
Compétence en gestion et suivis d'appels	X			

Savoir-faire : E : expert / M : maîtrise / P : pratique / I : initié	**E**	**M**	**P**	**I**
Aptitude au travail en équipe pluridisciplinaire	X			
Capacité d'analyse et de synthèse		X		
Capacité rédactionnelle (remontée d'information auprès des divers pôles, réponses aux utilisateurs, …)		x		
Aisance en communication orale	x			
Assurer la veille technologique et réglementaire			X	
Sens de l'organisation		X		
Maîtriser les outils de bureautiques et les logiciels liés au domaine d'expertise		X		
Suivi des procédures			X	

Savoir-être : E : expert / M : maîtrise / P : pratique / I : initié	**E**	**M**	**P**	**I**
Capacité d'adaptation	X			
Rigueur et Autonomie		X		
Capacité d'initiative et Réactivité	X			
Disponibilité et esprit d'équipe		X		
Avoir le sens de l'écoute, du dialogue, de la pédagogie, savoir s'adapter à son interlocuteur	X			
Curiosité intellectuelle et force de proposition (d'innovation)			X	
Discrétion et intégrité	X			
Gestion en situation de stress	X			
Patience face à l'urgence des situations et aux diverses réactions des utilisateurs	X			

PROFIL

- Formation initiale : Formation supérieure (BAC à BAC +2/3).
- Une expérience dans les secteurs de service client ou de support utilisateurs, dans la santé ou dans le social, serait un plus.

CONTRAT/REMUNERATION

- Temps de travail : 38h (avec RTT)
- Statut : ETAM
- Rémunération : En fonction du profil et de l'expérience, de 25-29 K€ bruts annuels + Prime sur objectifs pouvant atteindre 10% ;
- Localisation : Rouen (Seine-Maritime) ou Caen (Calvados)
- Déplacements : Très occasionnels sur la région Normandie

AVANTAGES

- Congés : 5 semaines de congés payés + 18 jours de RTT par an
- 50 jours de télétravail par an sous conditions d'ancienneté de 6 mois
- Mutuelle et prévoyance avantageuses
- Tickets Restaurant