

ASSISTANT SUPPORT UTILISATEURS (H/F) CDI

Localisation

SESAN - 6-8 rue Firmin Gillot - 75015 paris

☎ : 01 48 78 52 48 - www.sesan.fr -

Accès :

🚇 Porte de Versailles

Tram T2 - T3

Poste à pourvoir dès que possible

Présentation des structures et de l'équipe

Par définition, un Groupement de Coopération Sanitaire (GCS) est une structure qui permet la mutualisation de moyens au service de ses adhérents.

Le GCS SESAN (www.sesan.fr) est l'expert opérationnel en Systèmes d'Information pour les acteurs de santé franciliens.

SESAN, Service Numérique de Santé, est un organisme indépendant de droit privé à but non lucratif qui travaille en collaboration avec l'Agence Régionale de Santé d'Île-de-France pour le développement des Systèmes d'Information de santé.

Ses membres sont les établissements de santé et du secteur médico-social public ou privé, ainsi que l'ensemble des professionnels de santé en Île-de-France.

LE GCS SESAN a pour mission d'offrir des solutions et des services qui améliorent la santé en IDF :

- Par une meilleure prise en charge des patients
- Par une amélioration des pratiques des professionnels
- Par une participation à l'évolution de l'offre industrielle

Les 5 principes de fonctionnement du Groupement :

- La transparence de fonctionnement,
- Le respect de la confidentialité des informations propres à chaque membre,
- La liberté pour chaque membre de participer ou non aux projets,
- Le volontariat des acteurs de santé franciliens quant à leur adhésion audit Groupement,
- La subsidiarité au regard des stratégies propres à chaque membre.

Les différents services proposés par SESAN sont pilotés selon l'organisation interne suivante :

- Département Appui : Fonctions d'Administration Générale
- Département Développement de l'offre
- Département Territoires et innovation
- Département Socle
- Département Traitement de l'Information
- Département Sécurité des Systèmes d'Information

Identification du poste

Département de rattachement : Département « Socle »

Le Département « Socle » a pour but d'assurer la qualité des services sur l'exploitation, l'infrastructure et l'interopérabilité, et développer une offre « Décisionnelle ».

Au moment de l'embauche, L'assistant support utilisateur est affecté(e) à un Département. Il(elle) pourra être amené(e) à évoluer vers d'autres Départements du GCS SESAN. Les missions devront être réalisées dans une logique d'objectifs (délai, qualité, reporting...)

Liaisons hiérarchiques :

- Directeur du Département
- Directeur du GCS SESAN

Descriptif du projet et des missions

Support ENRS (Espace Numérique Régional de Santé)

L'objectif du Support ENRS est de répondre aux questions et difficultés des professionnels de santé utilisateurs des applications de l'ENRS. Le GCS SESAN a mis en place un service d'assistance 24h/24 et 7j/7 externalisé accessible par numéro vert et courriel et dispose d'une équipe interne opérant en heures ouvrées sur certaines problématiques spécifiques.

L'Assistant(e) Support sera affecté(e) à l'équipe interne et aura pour mission d'assurer un support utilisateur de niveau 1 et 2 sur l'ensemble des applications de santé pilotées par le GCS SESAN.

En précision des missions associées au profil de poste, l'assistant support sera notamment en charge de:

- Rédiger les processus support pour chaque application du GCS SESAN en relation avec le prestataire et les équipes SESAN
- Participer à la mise à jour applicative
- Participer à la recette applicative
- Réaliser les mises à jour de la documentation applicative
- Assurer le suivi et la réalisation de tableau de bord statistiques sur le support ENRS en lien notamment avec les indicateurs (KPI) d'infrastructure (Réseau, hébergement)

L'Assistant(e) Support sera affecté(e) notamment sur les projets suivants.

- **Terr-eSanté** www.terr-esante.fr

Plateforme d'échange de partage et de services proposée par l'Agence régionale de santé Île-de-France : elle facilite la coordination et la prise en charge d'un patient complexe entre les professionnels qui participent à cette prise en charge.

- **ViaTrajectoire** www.viatrajectoire.fr

Application Internet sécurisée d'aide à l'orientation et à l'admission dans le parcours sanitaire et médico-social des enfants et des adultes, accessible à l'ensemble des acteurs et usagers intervenant dans le processus d'admission.

ViaTrajectoire étend progressivement son périmètre :

- Module sanitaire (SSR et HAD) – Déploiement finalisé en Ile-de-France
- Module « Personnes Âgées » (USLD, EHPAD, EHPA) – Déploiement en cours en Ile-de-France
- Module « Handicap » (ESMS sous notification CDAPH) – Démarrage fin 2017 en Ile-de-France

- **Répertoire Opérationnel des Ressources d'Ile-de-France** www.ror-if.fr

Le ROR Ile-de-France a pour vocation de mettre en ligne de manière détaillée les structures et l'offre de soins régionale : depuis 2013 sont décrits tous les services d'hospitalisation de médecine, chirurgie et obstétrique (MCO).

Il apporte une aide précieuse à l'orientation, notamment en indiquant également les disponibilités en lits des services de réanimation et de soins intensifs.

En Ile-de-France, il devient désormais le référentiel de l'offre de santé (sanitaire et médico-social) de l'Espace Numérique Régional de Santé (ENRS).

Profil de poste associé

Conduite opérationnelle des projets dont il a la charge en garantissant leur cohérence par rapport aux principes de développement du GCS.

- Gérer et assurer le suivi des supports de niveau 1 et 2 (téléphone et courriels) auprès des utilisateurs
- Respecter les plannings et alimenter le reporting relatif à l'ensemble du ou des projets
- Réaliser la recette fonctionnelle et/ou technique des nouvelles versions
- 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)
- Participer à la mise en œuvre du plan de communication
- Participer à la mise en œuvre de déploiement des solutions de SESAN et en assurer le suivi
- Accompagner les utilisateurs et participer activement au développement de l'usage des solutions

Adaptation/Cohérence avec les besoins métiers – Cette mission est à réaliser en collaboration avec les référents médicaux/paramédicaux de SESAN

- Contribuer au suivi des usages sur son application (suivi, élaboration d'indicateurs et animation de l'analyse)

Contributions transversales spécifiques visant à améliorer le fonctionnement du GCS.

- Participer à la promotion de l'ensemble de l'offre de solutions et de services de SESAN
- 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...
- Contribuer à la production de documents méthodologiques dans un objectif de knowledge management

Profil recherché

De formation dans les SI (Bac +2/3), vous maîtrisez les technologies web et avez des notions sur l'administration des sites web (CMS) et sur l'environnement des SI hospitaliers.

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.

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

Compétences requises

- Connaissance des technologies associées au Web ;
- Connaissance des CMS ;
- Relation client / hotline avec idéalement, expérience auprès de professionnels de santé ;
- Reformulation d'une demande et synthèse des points-clés ;
- Adaptation du discours en fonction de l'interlocuteur ;
- Maîtrise des outils bureautiques ;
- Connaissance de l'environnement des SI hospitaliers.

Qualités requises :

- Sens du relationnel, écoute, patience et diplomatie ;
- Rigueur ;
- Aptitude au travail en équipe ;
- Capacité d'adaptation et de réactivité ;
- Capacités d'analyse et esprit de synthèse.

Contrat/Rémunération

Le personnel est soit :

- Mis à disposition auprès du GCS SESAN (élaboration d'une convention de mise à disposition entre le GCS SESAN et l'établissement employeur) ;
- Engagé par le GCS SESAN en CDI (39h avec RTT)

Dans le cas des mises à disposition, les agents restent soumis au régime du contrat de travail en vigueur dans l'établissement d'origine.

Dans le cadre d'un recrutement par le GCS, les agents bénéficient de congés payés et RTT conformément aux dispositions légales en vigueur et au contrat de travail

Rémunération selon profil et expérience.

Contact

M. Ibrahim SALL

Candidature à adresser par mail : recrutement@sesan.fr