CHARGE(E) DE SUPPORT APPLICATIF (H/F)
CDI

Localisation

SESAN – 6-8 rue Firmin Gillot – 75015 Paris – www.sesan.fr –

Accès :

Ⓜ Porte de Versailles

Tram T2 – T3

Poste à pourvoir le : Immédiatement

Descriptif de l'entreprise

Le GIP 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'Ile-de-France pour le développement des Systèmes d'Information (SI) de santé. Les membres de SESAN 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 GIP 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

SESAN recherche un chargé(e) de support applicatif H/F pour accompagner les professionnels de santé dans leur usage des solutions métier en collaboration avec l'ensemble des équipes SESAN.

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 des solutions SESAN.

Descriptif du projet et des missions

Support ENRS (Espace Numérique Régional de Santé)

L'objectif du service de support ENRS est de répondre aux questions et difficultés des professionnels de santé utilisateurs des applications de l'ENRS.

Le GIP SESAN a mis en place un service d'assistance externalisé accessible par numéro vert et courriel et dispose d'une équipe interne opérant en heures ouvrées sur certaines problématiques spécifiques.

Le chargé(e) du support applicatif sera affecté(e) à l'équipe interne et aura pour mission d'assurer un support utilisateur de niveau 1 ou 2 sur l'ensemble des applications de santé pilotées par le GIP SESAN pour les demandes n'ayant pas pu être traitées au niveau 1 externalisée.

Le chargé(e) du support applicatif aura notamment la charge de :

- Rédiger les processus support pour chaque application du GIP SESAN en relation avec le prestataire et les équipes SESAN
- Participer aux mises à jour applicatives
- 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)

Le chargé(e) du support applicatif 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)
- Module « Personnes Âgées » (USLD, EHPAD, EHPA)
- Module « Handicap » (ESMS sous notification CDAPH)

- ***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 recherché

Issu(e) d'une formation orientée vers les systèmes d'information (Bac +2/3), vous maîtrisez les technologies bureautiques et web avec une connaissance de 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, d'un vrai sens du service 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

- Maitrise des technologies bureautique et associées au Web ;
- 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 ;
- Connaissance de l'environnement des SI hospitaliers.

Contrat/Rémunération

Le personnel est soit :

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

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 GIP, 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

Service RH
Candidature à adresser par mail : recrutement@sesan.fr