

FICHE DE POSTE

Technicien(ne) support

3 postes à pourvoir

Qui sommes-nous ?

Le GCS e-santé des Pays de la Loire est le groupement régional d'appui au développement de la santé (GRADeS) dans les Pays de la Loire. Acteur majeur du développement de la e-santé en région, nous mettons en œuvre les politiques numériques de santé en région sous le pilotage de l'Agence régionale de Santé afin d'améliorer la prise en charge et la coordination autour des usagers. En lien avec les différents acteurs de santé de la région, nous travaillons au déploiement des systèmes d'information partagés pour faciliter l'échange et le partage des informations et développons la télémédecine sur les territoires.

Nous fédérons les acteurs régionaux publics, privés, privés à but non lucratif, libéraux, des champs sanitaire, médico-social et social autour du numérique en santé.

L'équipe opérationnelle de notre groupement, qui compte une trentaine de collaborateurs basés majoritairement à Nantes ainsi qu'à Angers, La Roche sur Yon, Le Mans et Laval pour les chargés d'appui e-santé qui interviennent sur ces territoires auprès des professionnels.

Mission principale

Après avoir été formé(e) par les différents chefs de projets sur les applications déployées au sein du GRADeS (plateforme de Service d'Accès aux Soins (SAS), télémédecine, ViaTrajectoire etc...), le/la technicien(ne) prendra en charge les demandes de support des professionnels de santé (aide à l'utilisation des outils, création de comptes, problèmes techniques...) dans le respect des procédures mises en place avec les chefs de projet.

Le/la technicien(ne) aura également en charge les demandes de support internes à la structure (installations d'application de télémédecine et objets connectés par les Chargés d'Appuis, assistance SI interne, etc..). Vous interviendrez également sur la mise en service des postes informatiques lors de l'arrivée d'un nouveau collaborateur au sein du GRADeS,

Les technicien(ne)s support seront rattachés au siège de Nantes.

Activités principales

1. Assurer le support utilisateur de niveau 1

- Réceptionner et analyser les demandes des utilisateurs et des collaborateurs du GRADeS, par téléphone et mail,
- Qualifier la priorité des demandes au regard des impacts et de l'urgence de la demande,
- Diagnostiquer et résoudre des demandes sur un premier niveau de support en s'appuyant sur la base de connaissances,
- Enregistrer des demandes dans un outil de ticketing,

- Gérer les processus d'escalades des demandes des utilisateurs vers les niveaux 2/3,
- Suivre les demandes : ouverture, information du demandeur, relance, clôture,
- Respecter les niveaux de service fixés pour le Centre de Services,
- Enrichir et maintenir la base de connaissances du support,
- Participer au partage de connaissances vers l'ensemble de l'équipe support
- Participer au reporting (bilans réguliers de l'activité support)

2. Participer à la gestion du SI interne

- Préparation des postes (installation logiciels, matériels...)
- Maintenance préventive et corrective (mise à jours, patches etc...)
- Assistance des collaborateurs

Les activités décrites ne sont pas exhaustives et peuvent évoluer en fonction du contexte des projets et l'évolution de la structure

Profil

Communicant et pédagogue, vous appréciez les relations humaines et l'accompagnement des professionnels et des usagers. Doté d'une capacité d'analyse et d'écoute, vous avez envie d'aider à résoudre les problèmes techniques, comprendre d'où proviennent les problèmes, guider les utilisateurs grâce à un bon questionnement et/ou reformulation, pour identifier les solutions adaptées pour résoudre les incidents à distance.

Votre patience et votre sens du service vous permettent de prendre en charge des demandes des utilisateurs parfois stressés (téléconsultation qui doit démarrer incessamment par exemple) avec efficacité.

Vous êtes diplômé d'un bac+2, avec une spécialisation en numérique / informatique ou avec une première expérience en support informatique.

Vous avez une forte appétence pour les technologies de l'information (informatique, téléphonie mobile, tablette) et une capacité d'apprentissage rapide pour l'utilisation et le paramétrage des applications.

La connaissance du secteur de la santé et de ses acteurs serait un plus !

Contrat

- CDD 12 mois, mise à disposition ou détachement
- Temps plein (35h), astreintes soir et week-end
- Prise de fonction : au plus tôt

Candidatures

- Destinataire : Anne-Alexandra Babu, directrice : recrutement@esante-paysdelaloire.fr

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement automatisé par le GCS e-santé Pays de la Loire, en sa qualité de responsable de traitement, dans le but de traiter et gérer votre candidature. Ce traitement de données est nécessaire à l'exécution de votre candidature. La personne en charge de la protection des données peut être contactée à l'adresse de messagerie suivante dpo@esante-paysdelaloire.fr

Les données seront conservées deux ans après le dernier contact avec le candidat si le poste ne lui est pas attribué. En cas d'embauche, les données pourront être conservées par l'employeur pendant toute la durée du contrat de

travail. Les destinataires des données sont les services habilités du GCS e-santé Pays de la Loire et ses éventuels prestataires (cabinet de recrutement).

Dans le cadre de ses opérations de traitement, le responsable de traitement s'engage à ne pas transférer vos données personnelles en dehors de l'Union européenne.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, et en cas de motifs légitimes de suppression, de limitation et d'opposition au traitement de vos données. Vous bénéficiez également du droit à la portabilité de vos données et de la possibilité de donner des directives concernant vos données, en cas de décès. Vous pouvez exercer ces droits en adressant un email à l'adresse dpo@esante-paysdelaloire.fr. S'il ne vous était pas donné satisfaction, vous avez la possibilité de saisir la CNIL.