

# Technicien(ne) support utilisateurs e-Santé

---

## POSITION ET LIENS HIERARCHIQUES

**Rattacher au Centre de Services Expérience Utilisateurs (CSEU) - [Voir les pôles](#)**

**Liaison hiérarchique :** N+1 Responsable du Centre de Services Expérience Utilisateurs ; N+2 Equipe de direction

## 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 opérateur préférentiel pour l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie régionale e-santé.

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).

## DESCRIPTION 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 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 IC, SCAD ANTICO, ...),
- La téléurgence (TELE U, TELE AVC),
- La téléexpertise,
- Le Télésoin,
- Le DCC,
- ...

Il / elle travaille en collaboration avant tout avec les autres pôles de NeS mais il / elle 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'IdéoDirectory (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 efficaces 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 (réfèrent support, responsable de pôle CSEU, chefs de projets, animateurs territoriaux...).
- Participer à la promotion, à la communication et à la valorisation de l'ensemble de l'offre de solutions et 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...)

Elles ne sont pas exhaustives et des évolutions vers d'autres projets ou missions portés par NeS sont envisageables selon l'actualité.

### VOTRE 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.

Débutant accepté.

Vous souhaitez développer vos compétences dans le domaine en participant à des projets innovants et d'intérêt général, évoluer dans un environnement dynamique dans le domaine de l'organisation de l'offre de santé (hôpital, secteur médico-social, secteur libéral...).

Vous partagez nos valeurs **d'engagement**, de **convivialité**, **d'échange et partage** et vous avez **l'esprit d'équipe**

Dynamique, vous disposez d'un bon relationnel, 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, avec période d'essai de 3 mois, renouvelable 1 fois
- Temps de travail : 38h (avec RTT)
- Statut : Etam
  
- Date de prise de fonction : dès que possible
- Rémunération : En fonction du profil et de l'expérience, de 22-28 K€ bruts annuels + 10% de primes sur objectifs
- 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
- Mutuelle et prévoyance avantageuses
- Tickets Restaurant
- Horaires flexibles

## CANDIDATURES

### **Contact**

Monsieur GUIBLAIS Quentin

Tél : 02.50.53.7000

Candidature à adresser par mail : [recrutement@normand-esante.fr](mailto: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](mailto:contact@normand-esante.fr).*