

H/F Chef(fe) de Projet senior – PILOTE SUPPORT DES SERVICES

CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE

- Type de contrat : CDI
- Lieu : Haut de France
- Formation de base : École d'ingénieurs généraliste ou spécialisée ou 3e cycle universitaire (Master) technique dans le domaine d'activité de l'entreprise
- Rémunération : Rémunération selon profil.

LOCALISATION

Sant& Numérique Hauts-de-France

Site principal : 186 rue Edouard Branly, ZA de la Blanche Tâche à CAMON (80450)

Site secondaire : Département des Ressources Numériques, rue Philippe Marache, LILLE (59000)

Télétravail : Le poste sera ouvert au télétravail selon les règles en vigueur dans l'entreprise : 3 jours par semaines maximum, sauf exception.

Poste à pourvoir : Dès que possible

PRESENTATION DE SANT& NUMERIQUE HAUTS-DE-FRANCE

Le Groupement d'Intérêt Public Sant& Numérique Hauts-de-France (esante-hdf.fr) est le groupement régional d'appui au développement de l'e-santé (GRADeS), opérateur unique de la e-santé dans la région.

Créé en 2018, S&N HdF conduit les projets de la stratégie régionale de e-santé confiés par l'ARS.

L'action de S&N HdF s'inscrit dans une politique d'intérêt général au service de la modernisation du système de santé grâce à la transformation numérique dans les champs de la prévention, du sanitaire, du médico-social voire du social.

IDENTIFICATION DES MISSIONS DU POSTE

Liaisons hiérarchiques

- Directeur du GIP SN&HF
- Directeur du pôle Socle des Services

Liaisons fonctionnelles

- Au sein du GIP : l'ensemble des personnels du GIP SN&HF
- L'ensemble des adhérents du GIP (établissements de santé, tutelles, médecins libéraux...);
- L'Agence Régionale de Santé des Hauts de France (ARSHF), et autres institutions partenaires...

DESCRIPTION DU POSTE

Le pilote du support des services garantit la disponibilité du système d'information, en respect des SLA définis dans les cahiers des charges et opposables aux différents fournisseurs du GIP. En liaison avec les différents intervenants au sein du GIP et/ou externes (fournisseurs, clients, partenaires), il pilote et assure le maintien en condition opérationnelle du système d'information dont le GIP a la charge.

En tant que chef de projet au sein du pôle socle des services & référentiels, il pilote en transversal au sein du GIP le projet de refonte et outillage des processus de support, notamment les processus de gestion des incidents & des problèmes, de sa définition à sa mise en production, avec pour objectif d'en assurer ensuite l'amélioration continue. Dans ce cadre, il élabore les principaux tableaux de bord (définition des KPIs, fréquence...) et rituels de gestion en étroite collaboration avec les différents pôles constituant le GIP.

Tâches principales

- **Organisation des activités de support & maintien en condition opérationnelle**
 - Organisation de l'assistance & information utilisateurs
 - Qualification, traitement & suivi des signalements utilisateurs
 - Garantie la prise en charge des incidents & problèmes
 - Elaboration et gestion du catalogue de services offerts directement ou indirectement par le GIP à ses membres & adhérents

- **Pilotage de la qualité de service**
 - Effectue la mesure des indicateurs et de la qualité de service des activités de support et de maintien en condition opérationnelle
 - Analyse les écarts aux SLA définis et pilote les prestataires afin de définir les plans d'actions d'amélioration
 - Pilote les revues de suivi des niveaux de services tant en interne qu'avec les principaux prestataires / fournisseurs du GIP
 - Elabore les bilans annuels de fonctionnement des services fournis aux utilisateurs

- **Participation aux projets & conduite du changement**
 - Organisation du transfert de compétences entre l'équipe projet et les processus de maintien en condition opérationnelle défini
 - Rédaction, mise à disposition & mise à jour de la documentation utilisateurs
 - Assiste les chefs de projet afin de définir les niveaux de service (SLA) attendus par les projets déployés, et pilote la rédaction des contrats de services liés le cas échéant

- **Communication**
 - Assure une communication régulières des processus de support du GIP et de leur évolution, en son sein et auprès des intervenants externes
 - Travaille en relation étroite et permanente avec les responsables des domaines fonctionnels et techniques du SI
 - Assure le suivi des usages, en vue de valoriser et développer ceux-ci d'une part, et de les communiquer régulièrement (interne / externe) d'autre part
- **Management/Encadrement individuel et d'équipe**
 - Conseiller, assister et faire progresser les collaborateurs travaillant sur les projets dont il a charge
 - Participer au recrutement/sélection en interne ou en externe des différentes équipes nécessaires au bon déroulement de ses projets et/ou activités
- **Contributions transversales spécifiques visant à améliorer le fonctionnement du GIP**
 - Participer à la promotion de l'ensemble de l'offre de solutions et de services
 - Contribuer à la production de documents méthodologiques dans un objectif de knowledge management

PROFIL ATTENDU

Catégorie A

- Bac +5 et/ou Bac +3 avec expérience professionnelle validée de minimum 5 ans sur un poste équivalent.
- Expérience significative dans le secteur de la santé.

Référentiels de compétences associées

- CIGREF – Chargé d'affaires internes/Assistant fonctionnel
- ANAP -Référentiel de compétences SI en structure sanitaire et médico-sociale - Janvier 2020 - Assistant Informatique Utilisateurs / Support Informatique Utilisateurs

Qualités requises

- Autonomie, anticipation et sens de l'initiative dans son domaine de compétence
- Sens du service Client
- Bonnes qualités relationnelles et managériales
- Sens de la confidentialité, intégrité et éthique
- Capacité à animer des processus transversaux
- Réactivité et capacité d'adaptation et d'évolution
- Sens de l'organisation et rigueur
- Ecoute et Pédagogie
- Bonnes qualités rédactionnelles

PILOTE DE LA QUALITE DE SERVICE

CONTRAT ET REMUNERATION

- CDI, forfait 210 j/an ou Mise à disposition ou Détachement.
- Congés payés et RTT conformément aux dispositions légales en vigueur.
- Rémunération selon profil.

CONTACT

E-mail de réception des candidatures : rh@esante-hdf.fr