

Objet	Fiche de poste		
Référence du poste	Technicien Support Métier - LABO		
Diffusion	<input type="checkbox"/>		
Confidentialité	<input checked="" type="checkbox"/> Non confidentiel - <input type="checkbox"/> Confidentiel		
Rédacteur	Ghislaine Morvillez	27 avril 2020	Visa : OK
Vérificateur	Gilles Gras	27 avril 2020	Visa : OK
Approbateur	Gilles Gras/Thierry Blanchard	27 avril 2020	Visa : OK

I L'ASSISTANCE PUBLIQUE-HOPITAUX DE MARSEILLE

Avec 4 hôpitaux et 3 400 lits, l'Assistance Publique - Hôpitaux de Marseille (AP-HM) est le 3ème Centre Hospitalier Universitaire de France. C'est aussi le premier employeur de la région, avec plus de 12 000 salariés et près de 2000 médecins.

Ses missions sont le soin, la formation, la recherche ainsi que la prévention et l'éducation à la santé.

Ses établissements offrent toute la gamme des spécialités, du soin de proximité aux traitements de pointe de pathologies complexes et rares, pour adultes et enfants.

Ses équipes médicales et soignantes sont engagées dans une dynamique de soins d'excellence et de proximité, accessibles à tous.

La Direction des Services Numériques couvre l'ensemble des métiers de l'informatique et est intimement associée aux projets de l'établissement.

Forte de 120 personnes, elle est certifiée ISO 9001, ISO 27001 et HDS (Hébergeur de Données Médicales).

Elle gère 3 salles machines, 225 locaux techniques, plus de 250 serveurs physiques et plus de 1 000 serveurs virtuels, 10 000 postes de travail, 4 000 imprimantes.

Sur la base de cette infrastructure technique, 240 applications médicales ou non médicales sont maintenues en conditions opérationnelles autour d'un bus inter applicatif (EAI).

2 LE POSTE

Missions :

Sous l'autorité du Directeur de la Direction des Services Numériques, du responsable de Groupe Ressource et du chargé(e) d'applications informatiques laboratoires , le Technicien Support Métier dans le Groupe Ressource Patient, Equipe Laboratoires, a pour mission d'assister l'utilisateur final pour l'utilisation de logiciels axés sur l'activité des laboratoires en période de déploiement comme en régime de croisière et contribue à résoudre les incidents que celui-ci rencontre. Les principaux logiciels de ce domaine sont actuellement TD-Nexlabs, TD-Genet, TD-Biobank, TDHC, GESQUAL GESTOCK à l'AP-HM. Le passage à GLIMS est également en cours.

A la jonction entre informatique et maîtrise d'ouvrage, il aide et conseille l'utilisateur final à bien utiliser ses outils logiciels.

Il fait appel à ses compétences propres et aux ressources de la DSN qu'elles soient techniques ou organisationnelles.

Activités :

- Accompagnement et conseils des utilisateurs
- Participation aux actions de maintenance correctrice, évolutive et/ou préventive de la solution, du matériel et des équipements et paramétrage du SI conformément aux processus du Système de Management de la DSN (arbitrage, priorisation, planification)
- Intervention en premier niveau lors des incidents en sollicitant les ressources internes (DSN) ou externes (fournisseurs) nécessaires
- Positionnement des droits sur les applications et habilitations conformément aux processus du Système de Management de la DSN
- Participation et coordination de la recette fonctionnelle avec la maîtrise d'ouvrage, traitement des anomalies conformément aux processus du Système de Management de la DSN
- Recueil et participation à l'analyse des demandes utilisateurs et besoins de maintenance correctrice, évolutive et/ou préventive du SI conformément aux processus du Système de Management de la DSN
- Rédaction, mise à disposition et mise à jour de la documentation de ses applications
- Aide à la définition des formations et participation à leur réalisation.
- Travail en équipe collaboratif en lien avec l'interopérabilité du SI.

3 LE PROFIL

Savoir-faire

- Pratique des différents logiciels génériques (outils bureautiques, messagerie, navigateur, ...)
- Pratique des outils métier et connaissance des conditions d'utilisation de ces outils par les utilisateurs
- Connaissances générale des enjeux stratégiques actuels et de l'importance relative des différents composants du SI
- Connaître et appliquer des processus du Système de management de la DSN basés sur ITIL, PMBOK, etc.
- Compréhension des attentes des utilisateurs

- Capacité de gestion économique du temps consacré à chaque utilisateur
- Pédagogie, capacité d'expression et d'explication
- Sens du service et de la relation client-fournisseur, sens de la perception du niveau de satisfaction du client
- Participer à la mise en œuvre des phases de paramétrage, recette et mise en production en respect des processus DSN
- Participer au diagnostic sur les dysfonctionnements et les pannes des équipements, des applications et des architectures

Connaissances requises

- Gestion de projet
- Connaissance technique de base : Windows, Unix, Oracle, outils bureautiques (Word, Excel...)
- Connaissance des architectures Web
- Requête SQL
- Normes d'échanges du monde de la santé (HPRIM, ASTM , HL7)

Aptitudes

- Disponibilité, adaptabilité, capacité à gérer des situations de stress
- Travail en équipe
- Capacités rédactionnelles
- Facultés de communication et d'expression
- Disponibilité, autonomie, ouverture d'esprit
- Rigueur, sens de la méthode, réactivité
- Sens du service et respect des consignes
- Connaissances des équipes de support logiciel (éditeur, développeurs internes ..)
- Connaissances des équipes de support technique et de leur modalité d'intervention

4 LES CONDITIONS DE RECRUTEMENT

Formation :

Diplôme BAC +2 d'origine technique

Expérience :

3 à 5 ans dans des fonctions similaires

Une connaissance du milieu des laboratoires serait très appréciée.

5 DEPOT DES CANDIDATURES

Envoyer CV et lettre de motivation par courriel à :

Philippe MAYER, Directeur
DIRECTION des SYSTEMES NUMERIQUES
philippe.mayer@ap-hm.fr et gilles.gras@ap-hm.fr