



Hôpital avec 5 pôles cliniques, un plateau technique,  
des activités de Médecine-Chirurgie-Obstétrique, Urgences,  
Soins de Suite et de Réadaptation, Psychiatrie, Pédopsychiatrie et EHPADs,  
recrute un(e)

## **RESPONSABLE SUPPORT UTILISATEURS**

### **VOS ACTIVITÉS SONT :**

Sous la responsabilité directe du Directeur du système d'Informations, Le Responsable du support utilisateur veille à la bonne coordination de l'équipe support ainsi qu'à la cohérence des réponses apportées aux utilisateurs.

Le responsable du support utilisateurs veille au quotidien à la bonne coordination des techniciens supports. A ce titre, il accompagne en qualité de référent l'équipe support dans la résolution des problèmes les plus complexes ou non documentés et prend en charge les demandes et incidents urgents et critiques. De plus, le responsable support utilisateurs participe à la montée en compétence de son équipe et rédige les procédures internes au support informatique pour une meilleure prise en charge des demandes utilisateurs.

Vous participerez à l'identification des axes de progrès et à leurs mises en place ainsi qu'à l'évolution des outils du service (Ticketing, organisation des prises d'appels, ...)

Vous participerez en tant que responsable du support utilisateurs aux réunions avec les équipes projets pour prendre en charge et organiser les impacts sur l'activité de l'équipe support.

Vous effectuerez le lien entre les différents niveaux de support vers l'administrateur système, la cheffe de projets et la référente applicative.

Le responsable du support utilisateurs est le garant des réponses apportées aux utilisateurs ; à la gestion des priorités et réalisera l'analyse de l'activité afin de la restituer au Directeur du Système d'Informations.

### **VOTRE PROFIL ET VOS CAPACITÉS :**

De formation supérieure de niveau III (BTS, DUT), de niveau II (Licence professionnelle) en informatique de gestion, vous justifiez d'une expérience dans le secteur de la santé.

Vous disposez de connaissances de bases en administration système et d'environnement Windows. Vous maîtrisez un ou plusieurs outils de ticketing (GLPI).

## **VOTRE PROFIL ET VOS CAPACITÉS (SUITE):**

Bon communicant, vous avez la compétence de savoir vous faire comprendre sur des sujets techniques sans aborder les détails opérationnels.

Bénéficiant d'un bon relationnel et d'une capacité d'adaptation à votre interlocuteur, vous savez répondre aux demandes de tous les utilisateurs dans le respect de la politique du service.

Vous avez déjà au minimum une première expérience managériale.

Vous faites preuve de discrétion professionnelle, d'une capacité de synthèse et de conseil ainsi que de facilités rédactionnelles.

## **CONDITIONS DE TRAVAIL :**

Ce poste en CDI à temps complet est à pourvoir immédiatement.

## **Relations professionnelles internes et externes à l'établissement :**

### **Liens en interne :**

- Lien hiérarchique : le Directeur du Système d'Informations.

- Lien fonctionnel : Les médecins, les Cadres de pôles, les membres de l'équipe du service informatique, les utilisateurs

### **Interlocuteurs externes :**

- L'ensemble des prestataires informatiques et éditeurs parties prenantes dans le SIH.

- Les services informatiques des autres établissements du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT).

**Le poste est à pourvoir dès que possible.**

## **-> CONTACT :**

M. LELEU, Directeur du Système d'Informations  
03.27.24.30.12 - sdir@ch-denain.fr

## **Connectons-nous !**

[www.ch-denain.fr](http://www.ch-denain.fr) -



@ChDenain

