



## TECHNICIEN SUPPORT NIVEAU EXPERT H/F

### SERVICE :

---

Direction des Systèmes d'Information (DSI) du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT)

### LIEU DE TRAVAIL :

---

GHT Armor en Bretagne, établissement support : Centre Hospitalier de St-Brieuc, Paimpol et Tréguier  
Le GHT d'Armor, créé en 2016, rassemble les centres hospitaliers de Guingamp, Lannion-Trestel, Paimpol, Quintin, Lamballe, Saint-Brieuc et Tréguier. Il collabore aussi avec les hôpitaux psychiatriques de Bégard et de Dinan, ainsi que les CHRU de Rennes et de Brest.

Le GHT d'Armor compte actuellement : 4 600 lits et places, 7 000 professionnels, 50 spécialités médicales.  
La direction des systèmes d'information (DSI) assure la coordination des services SI. Elle regroupe toutes les ressources SI au sein d'une même organisation qui suit un plan de déploiement qui prend en compte la plateforme communautaire et le maintien des SI existants.

### TYPE DE CONTRAT :

---

CDI (Contrat à Durée Indéterminée)  
Temps plein – Télétravail 2 jours par semaine possible

### DESCRIPTION DU POSTE :

---

Le Technicien Support, Niveau Expert est un acteur clé au sein de la DSI. Il est chargé d'analyser, de diagnostiquer et de proposer des solutions aux problèmes complexes rencontrés par les utilisateurs des systèmes informatiques du GHT. Ses compétences couvrent les domaines de l'infrastructure informatique, des bases de données et de l'interopérabilité entre les logiciels de soins et les logiciels administratifs.

### MISSIONS PRINCIPALES :

---

1. **Analyse et diagnostic :**
  - **Recueillir les signalements de problèmes :** Interagir avec les utilisateurs pour recueillir les détails des problèmes rencontrés.
  - **Analyser les problèmes signalés :** Effectuer une analyse approfondie pour identifier la nature des dysfonctionnements.
  - **Diagnostic des causes :** Utiliser des outils et des techniques de diagnostic pour identifier les causes profondes des problèmes.
  - **Documentation des problèmes :** Tenir à jour une documentation détaillée des problèmes rencontrés et des solutions apportées.
2. **Proposition de solutions :**
  - **Conception de solutions :** Développer des solutions techniques pour résoudre les problèmes identifiés.
  - **Validation des solutions :** Tester les solutions proposées pour garantir leur efficacité avant déploiement.
  - **Mise en œuvre des solutions :** Superviser et participer à l'implémentation des solutions sur les systèmes concernés.
  - **Suivi post-implémentation :** Assurer un suivi rigoureux pour vérifier que les solutions mises en place fonctionnent comme prévu.
3. **Support aux utilisateurs :**
  - **Assistance technique :** Fournir un support de niveau expert aux utilisateurs pour les aider à

surmonter les problèmes complexes.

- **Création de guides et procédures** : Élaborer des guides pratiques et des procédures pour aider les utilisateurs à résoudre les problèmes courants.

#### 4. **Collaboration inter-pôles :**

- **Travail en équipe** : Collaborer avec les équipes des pôles Infrastructure, Projets et Support pour assurer une réponse coordonnée aux problèmes complexes.
- **Participation aux réunions** : Participer aux réunions de coordination et de suivi des projets inter-pôles.
- **Contribution aux projets** : Apporter son expertise technique aux projets de la DSI pour garantir l'intégration et la compatibilité des solutions.

#### 5. **Gestion des relations avec les éditeurs :**

- **Signalement des bugs** : Travailler avec les éditeurs des logiciels pour leur remonter les bugs observés.
- **Collaboration pour la résolution des problèmes** : Collaborer avec les éditeurs pour élaborer des solutions de contournement ou des correctifs pour les problèmes identifiés.
- **Suivi des correctifs** : Assurer le suivi des correctifs et des mises à jour fournies par les éditeurs pour garantir leur bonne intégration dans les systèmes du GHT.

#### 6. **Veille technologique :**

- **Surveillance des évolutions technologiques** : Se tenir informé des évolutions et des innovations dans les domaines de l'infrastructure, des bases de données et de l'interopérabilité.
- **Analyse des nouvelles solutions** : Évaluer les nouvelles technologies et solutions pour leur pertinence et leur potentiel d'intégration dans l'environnement du GHT.
- **Propositions d'amélioration** : Recommander des améliorations et des mises à jour des systèmes en place pour optimiser leur performance et leur fiabilité.

### COMPETENCES REQUISES :

---

#### • **Techniques :**

- Maîtrise des infrastructures informatiques (réseaux, serveurs).
- Connaissance des bases de données (SQL).
- Expérience en interopérabilité des systèmes
- Bonne compréhension des logiciels de soins et des logiciels administratifs.
- La connaissance des normes d'interopérabilité en santé serait un plus.

#### • **Relationnelles :**

- Excellentes capacités de communication et de pédagogie.
- Esprit d'analyse et de synthèse.
- Sens du service et de l'écoute.

### FORMATION ET EXPERIENCE :

---

- Diplôme de niveau Bac+3 en informatique ou équivalent.
- Expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans un poste similaire, idéalement dans le secteur de la santé.

### QUALITES PERSONNELLES :

---

- Rigueur et organisation.
- Autonomie et esprit d'initiative.
- Capacité à travailler en équipe et à collaborer avec des profils variés.

### Lettre de candidature et CV à envoyer à :

**Mr ROUAULT**

**Directeur Adjoint des Ressources Humaines**

**Centre Hospitalier de Saint Briec**

**10 rue Marcel Proust**

**22027 SAINT BRIEUC Cedex 1**

**Ou par mail : [recrutement.drh.stbriec@armorsante.bzh](mailto:recrutement.drh.stbriec@armorsante.bzh)**