

**JOB DESCRIPTION – IT HELP DESK/ END-USER SUPPORT SPECIALIST**

**VASCERN : European Reference Network on rare multisystemic vascular diseases**

There are between 6000 and 8000 rare diseases affecting 30 million people in the European Union. Rare diseases face many challenges such as delays in diagnosis, scarcity of expertise, care management difficulties, and less research opportunities. The European Commission has launched, in March 2017, [24 European Reference Networks](#) for rare diseases. The aim is to facilitate and improve the care of rare disease patients in Europe by pooling the best European experts in order to share expertise, discuss complex clinical cases through telemedicine and tele-expertise, draft European clinical recommendations, launch new collaborative scientific research projects, develop training and education tools (eLearning), develop EU registries for rare diseases, disseminate knowledge and raise awareness. VASCERN is a 5-year project, which receives co-funding from the European Union 3rd Health Programme and from the EU Connecting Europe Facility (CEF) Programme for its eHealth technologies (ERN Core Services).

VASCERN has 31 Healthcare Providers (expert centres / specialised units of European hospitals) in 11 Member States of the European Union, and many patient organisations from all over Europe. The network will expand to new EU countries in the upcoming years. It is structured along 5 Rare Disease Working Groups, transversal working groups (eHealth/ Training & Education, Registry), and the European Patient Advocacy Group (ePAG) gathering patient advocates. For more information, please consult our website here: [www.VASCERN.eu](http://www.VASCERN.eu)

To deal with challenging clinical cases and to bring expertise to all patients across Europe, ERN members convene [‘virtual’ advisory panels](#) of medical specialists across different disciplines, using a dedicated [IT platform](#), the CPMS, to share expertise. The **Clinical Patient Management System (CPMS)** is the secure web-based application provided by the European Commission to support ERNs in the diagnosis and treatment of rare or low prevalence complex diseases or conditions across national borders.

**JOB DETAILS**

In order to fully implement the ERN Core Services including the Clinical Patient Management System (CPMS) and the ERN Collaborative Platform (ECP), we are hiring an IT HELP DESK/END-USER SUPPORT SPECIALIST, as part of the VASCERN Coordination Team, which is based in the Hospital Bichat-Claude Bernard, Assistance Publique-Hôpitaux de Paris.

The successful candidate will work in a stimulating medical environment with a European dimension. The clinical supervision will be done by the VASCERN Coordinator, Prof Guillaume Jondeau. The day-to-day management will be done by the VASCERN Project Manager. The successful candidate will work daily as a first contact point with the end-users, in particular for the CPMS, the clinicians from our HCP Members, and local clinicians and team involved in the use of the CPMS.

You will be required to develop key relationships with clinicians in all our healthcare providers and run an Operational Helpdesk to answer queries, provide advice and support the users on how to successfully access and effectively use the Clinical Patient Management System (CPMS), a new IT platform that all ERN healthcare providers use to share medical information about patients, review their cases and provide expert advice. CPMS enables our experts in different countries to hold virtual panel consultations on these rare and challenging cases.

- Full-time employment
- Fixed-term contract of 1 year, with possibility of renewable
- Salary: based on education and experience (AP-HP salary range)
- Location: Hôpital Bichat-Claude Bernard, 46 rue Henri Huchard, 75 018 Paris
- Employer: Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP)

## **MAIN DUTIES AND RESPONSABILITIES**

### **Operational Heldesk and End-user support**

- Facilitate the use of the ERN Core Services by our members by providing help desk and end-user support
- Liaise with all healthcare provider members to identify a contact point in each hospital who will be responsible for inputting data into the CPMS, including the uploading of medical imaging. A spreadsheet of contact points is to be maintained
- Assist the healthcare professionals of the HCPs (via phone, email, videoconference call) until they have resolved an issue
- Handle the sometimes complex technical and legal issues that our healthcare providers encounter when using CPMS, and liaise with the European Commission until a solution is found
- Interfacing and follow-up of user requests and bug reports with the ERN Core IT team located at the European Commission
- Set up an IT system to record, report, resolve follow-up queries and incidents, and provide advice.
- Provide CPMS user guidance and support regarding the planning and preparation of the consultation panels of experts
- Assisting in the organization of the virtual consultation panels including the virtual panel videoconference meetings
- Checking that data security and patient anonymity is maintained
- Assisting in the upload of documents in the ECP

### **Testing and customization of the system**

- Perform tests of the different tools (such as videoconference tools available in the ERN Collaborative Platform and the CPMS)
- support the dataset customization of the system by identifying (based on users' feedback) and collecting the needs of the users, channeling the needs to the system administrator, suggesting improvement points of the infrastructure, supporting the implementation of changes in the system by interacting with the core ERN IT helpdesk, and organising the testing of new modules
- Engage with the CPMS and ECP software developers to feedback and look for solutions

### **Training on the use of ERN Core Services**

- Develop and deliver training on how to use CPMS and the ERN Collaborative Platform in conjunction with the European Commission
- Organising short training sessions by WebEx or by visits to identified staff, where needed, in the relevant healthcare providers to ensure they use the CPMS effectively, including how to plan virtual CPMS consultations
- The successful candidate will receive training on the use of the CPMS from the European Commission and from the developer of the platform (OpenApp)

### **Monitoring and reporting**

- Building and updating dashboard to monitor the VASCERN results related to the use of the CPMS and the ERN Collaborative platform
- Deliver regular performance reports to the Coordination team and the Council
- Accessing and reporting on the key performance indicator data, providing input into reporting information
- Follow-up of objectives, gathering and reporting usage of the ERN Collaborative Platform and CPMS to the project manager

## JOB REQUIREMENTS/QUALIFICATIONS

### Qualifications & experience

- University degree in computer or information sciences, information technology, bioinformatics, public health or relevant field
- Very good written and verbal communication skills in English and French. Other EU language is an asset

### Experience

- 2 to 5 years work experience as a technical support engineer, desktop support engineer, IT help desk technician or similar role
- Experience in the medical field is an asset

### Skills

- Excellent problem-solving and communication skills
- End user assistance and support of information systems
- Good knowledge of computer systems environment, mobile devices and other tech products
- Good knowledge of architecture and networks technology
- Ability to diagnose and troubleshoot basic technical issues
- Excellent knowledge of Windows 7, 10, Linux and iOS
- Excellent knowledge of web-browsers (IE, Firefox, Chrome, Safari) & office suite
- Knowledge of hospital information systems
- Ability to participate in international meetings
- Ability to provide clear and simple step-by-step technical help, both written and verbal
- Knowledge of the rare diseases field and medical vocabulary, interest in clinical and research activities
- Proven knowledge of data visualisation techniques
- Excellent organisational and communication skills, especially with non-technical colleagues;
- Ability to integrate in an international/multi-cultural environment;
- Rapid self-starting capability;
- Ability to work effectively in a team environment and independently
- Excellent written and verbal communication skills, especially in English

## HOW TO APPLY

Send your CV and motivation letter to [marine.hurard@aphp.fr](mailto:marine.hurard@aphp.fr)



## European Reference Network

for rare or low prevalence complex diseases

**Network**  
Vascular Diseases  
(VASCERN)

**Coordinator**  
Assistance Publique-  
Hôpitaux de Paris, Hôpital  
Bichat — France

Septembre 2018

### FICHE DE POSTE

#### SPÉCIALISTE SUPPORT INFORMATIQUE / ASSISTANCE AUX UTILISATEURS FINAUX

##### VASCERN : Réseau Européen de Référence sur les Maladies Vasculaires Multisystémiques Rares

Il existe entre 6000 et 8000 maladies rares touchant 30 millions de personnes dans l'Union européenne. Les maladies rares sont confrontées à de nombreux défis tels que les retards de diagnostic, la rareté de l'expertise, les difficultés de gestion des soins et la et la recherche limitée. La Commission européenne a lancé, en mars 2017, [24 réseaux européens de référence](#) pour les maladies rares. L'objectif est de faciliter et d'améliorer la prise en charge des patients atteints de maladies rares en Europe en mettant en commun les meilleurs experts européens afin de partager leur expertise, de discuter de cas cliniques complexes grâce à la télémédecine et à la télé-expertise, de rédiger des recommandations cliniques européennes, de lancer de nouveaux projets de recherche scientifique collaborative, de développer des outils de formation et éducation (eLearning), de développer des registres européens des maladies rares, de diffuser les connaissances et de sensibiliser davantage. VASCERN est un projet quinquennal cofinancé par le 3e programme de santé de l'Union européenne et par le programme Connecting Europe Facility (CEF) pour ses technologies de santé en ligne (ERN Core Services).

VASCERN compte 31 prestataires de soins de santé (centres d'experts/unités spécialisées d'hôpitaux européens) dans 11 États membres de l'Union européenne, et de nombreuses organisations de patients de toute l'Europe. Le réseau s'étendra à de nouveaux pays de l'UE dans les années à venir. Il est structuré autour de 5 groupes de travail sur les maladies rares, de groupes de travail transversaux (eHealth/ Training & Education, Registry) et de l'European Patient Advocacy Group (ePAG)- (*Groupe européen de défense des droits des patients*) qui rassemble les groupes d'aide aux patients. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre site : <https://vascern.eu/>

Pour traiter les cas cliniques complexes et apporter une expertise à tous les patients à travers l'Europe, les membres de l'ERN réunissent des médecins spécialistes de différentes disciplines pour mener des consultations virtuelles, en utilisant une plate-forme informatique dédiée, le CPMS, pour partager leur expertise. Le Clinical Patient Management System (CPMS) est l'application Web sécurisée fournie par la Commission européenne pour soutenir les ERNs dans le diagnostic et le traitement des maladies rares au-delà des frontières nationales.

## DESCRIPTION

Afin de mettre en oeuvre pleinement les services de base de l'ERN, incluant le système de gestion clinique des patients (CPMS) et la plateforme collaborative de l'ERN (ECP), nous recrutons un(e) spécialiste support informatique / assistance aux utilisateurs finaux, au sein de l'équipe de coordination VASCERN, qui est basée à l'hôpital Bichat-Claude Bernard, Assistance publique-Hôpitaux de Paris.

Le ou la spécialiste support informatique / assistance aux utilisateurs finaux travaillera dans un environnement médical stimulant de dimension européenne. La supervision clinique sera assurée par le coordonnateur VASCERN, le Professeur Guillaume Jondeau. La gestion quotidienne sera assurée par la cheffe de projet. Le ou la spécialiste support informatique / assistance aux utilisateurs finaux travaillera quotidiennement comme premier point de contact des utilisateurs finaux, en particulier pour le CPMS, les cliniciens de nos hôpitaux membres et les équipes médicales impliquées dans l'utilisation de la CPMS.

Vous devrez établir des relations clés avec les cliniciens de nos hôpitaux membres et conduire un service d'assistance opérationnelle pour répondre aux questions, fournir des conseils et du soutien aux utilisateurs sur la façon d'accéder et d'utiliser efficacement le Clinical Patient Management System (CPMS). Le CPMS permet aux experts des différents pays de mener des consultations virtuelles sur ces cas rares et compliqués.

- Emploi à temps plein
- Contrat à durée déterminée d'un an, avec possibilité de renouvellement
- Salaire basé sur les diplômes et l'expérience (grille de salaire AP-HP)
- Emplacement : Hôpital Bichat-Claude Bernard, 46 rue Henri Huchard, 75 018 Paris
- Employeur : Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP)

## MISSIONS ET RESPONSABILITES

### Helpdesk opérationnel et support aux utilisateurs finaux

- Faciliter l'utilisation des services eSanté de l'ERN (CPMS, ECP) par nos membres en fournissant un service d'assistance et un soutien aux utilisateurs finaux
- Assurer le lien avec tous les fournisseurs de soins de santé (HCP) membres afin d'identifier un point de contact dans chaque hôpital qui sera responsable de la saisie des données dans le CPMS, y compris le téléchargement de l'imagerie médicale. Un fichier des points de contact devra être créé et mis à jour
- Aider les professionnels de santé des hôpitaux membres (par téléphone, courriel, vidéoconférence) à résoudre les problèmes
- Traiter les problèmes techniques et juridiques parfois complexes que rencontrent nos prestataires de soins de santé lorsqu'ils utilisent le CPMS, et assurer le lien avec la Commission européenne jusqu'à ce qu'une solution soit trouvée
- Suivre les demandes des utilisateurs et les rapports de problèmes techniques avec l'équipe informatique centrale d'ERN située à la Commission européenne.
- Mettre en place un système informatique pour enregistrer, rapporter, résoudre et suivre les questions et incidents, et fournir des conseils
- Fournir des conseils et un soutien aux utilisateurs du CPMS concernant la planification et la préparation des consultations virtuelles d'experts
- Aider à l'organisation des consultations virtuelles, y compris les réunions par vidéoconférence
- Vérifier la sécurité des données et le respect de l'anonymat des patients
- Aider au téléchargement des documents dans la plateforme collaborative ECP

### Test et personnalisation du système

- Effectuer des tests des différents outils (tels que les outils de vidéoconférence disponibles sur l'ECP et le CPMS).
- Travailler à la personnalisation du système en identifiant (sur la base des commentaires des utilisateurs) et en recueillant les besoins des utilisateurs, en les transmettant à l'administrateur du système, en suggérant des points d'amélioration de l'infrastructure, en aidant à la mise en oeuvre des

changements du système, en interagissant avec le service central d'assistance informatique des ERNs et en organisant les tests des nouveaux modules

- Collaborer avec les développeurs des logiciels CPMS et ECP afin d'obtenir des commentaires et de trouver des solutions

#### **Formation sur l'utilisation des plateformes de l'ERN (CPMS, ECP)**

- Développer et dispenser une formation sur l'utilisation du CPMS et de la plateforme collaborative ERN en collaboration avec la Commission européenne
- Organiser de courtes sessions de formation par WebEx ou des visites aux membres pour s'assurer qu'ils utilisent efficacement le CPMS, y compris comment planifier des consultations virtuelles
- Assister à une formation de la Commission européenne et du développeur (OpenApp) sur l'utilisation du CPMS

#### **Surveillance et rapports**

- Création et mise à jour d'un tableau de bord pour surveiller les résultats de VASCERN liés à l'utilisation du CPMS et de la plateforme collaborative ERN
- Présenter régulièrement des rapports de performance à l'équipe de coordination et au Conseil
- Accéder aux données sur les indicateurs de performance clés et en faire rapport
- Suivi des objectifs, collecte et reporting de l'utilisation de la plateforme collaborative ERN et du CPMS à la cheffe de projet

### **EXIGENCES/QUALIFICATIONS DU POSTE**

#### **Qualifications et expérience**

- Diplôme universitaire en informatique ou en sciences de l'information, en technologie de l'information, en bioinformatique, santé publique ou dans un domaine pertinent
- Excellentes compétences en communication écrite et orale en anglais et en français. Une autre langue de l'UE est un plus

#### **Expérience**

- 2 à 5 ans d'expérience de travail en tant qu'ingénieur de soutien technique, ingénieur de soutien informatique, technicien de service d'assistance informatique, bio-informatique ou un poste similaire.
- Une expérience dans le domaine médical est un atout

#### **Compétences**

- Excellentes aptitudes à la résolution de problèmes et à la communication
- Assistance à l'utilisateur final et support des systèmes d'information
- Bonne connaissance de l'environnement des systèmes informatiques, des appareils mobiles et autres produits technologiques
- Bonne connaissance de l'architecture et de la technologie des réseaux
- Capacité de diagnostiquer et de dépanner les problèmes techniques de base
- Excellente connaissance de Windows 7, 10, Linux et iOS
- Excellente connaissance des navigateurs web (IE, Firefox, Chrome, Safari) et de la suite bureautique
- Connaissance des systèmes d'information hospitaliers
- Capacité de participer à des réunions internationales
- Capacité de fournir une aide technique claire et simple, étape par étape, tant écrite que verbale.
- Connaissance du domaine des maladies rares et du vocabulaire médical, intérêt pour les activités cliniques et de recherche
- Connaissance avérée des techniques de visualisation des données
- Excellentes capacités d'organisation et de communication, en particulier avec des collègues non

techniques

- Capacité à s'intégrer dans un environnement international/multiculturel
- Capacité de démarrage automatique rapide
- Capacité de travailler efficacement en équipe et de façon autonome

**Comment postuler ?**

Envoyez votre CV et lettre de motivation à [marine.hurard@aphp.fr](mailto:marine.hurard@aphp.fr)