

Responsable du Support, de l'Expérience Utilisateur et de la Relation Métiers

LA SOCIÉTÉ

Plus grand groupe hospitalier de Wallonie, **HELORA**, par la diversité des métiers qu'il réunit, comprend près de 7.000 collaborateurs.

Multi-sites, **HELORA** couvre 4 bassins de soins situés dans le Hainaut et le Brabant Wallon.

L'approche universitaire, les projets d'infrastructures, les investissements médicaux ambitieux et le professionnalisme de ses collaborateurs permettent à **HELORA** d'offrir aux patients des soins en constante évolution, sécuritaires et de la plus haute qualité.

Vous souhaitez proposer vos talents et vos compétences auprès d'un hôpital en plein essor, venez vivre la **#HELORA Expérience** sur l'un de nos 7 sites.

FONCTION

*Rattaché au Directeur des Systèmes d'Information, vous assurez le management du pôle Support, Expérience Utilisateur & Relation Métiers : vous donnez le cap, organisez les responsabilités, accompagnez les équipes et arbitrez les priorités. Votre finalité est de faire évoluer le support vers un service proactif, lisible et **orienté valeur**, afin d'améliorer durablement l'expérience utilisateur, la qualité perçue des services numériques, la relation avec les métiers et l'adoption des solutions à l'échelle d'HELORA.*

- **Pilotage du pôle** : organiser les activités, partager les priorités et conduire l'amélioration continue avec les équipes.
- **Pilotage du Service Desk** : définir, avec les coordinateurs service desk, les objectifs, priorités, niveaux de service et axes d'amélioration du Service Desk ; suivre la performance, la qualité, la capacité, les risques et les indicateurs, arbitrer les besoins et s'assurer de leur alignement avec l'expérience utilisateur et les processus ITSM (Information Technology Service Management). La gestion opérationnelle quotidienne et l'encadrement direct de l'activité relèvent des coordinateurs service desk
- **Relation métiers** : organiser une présence terrain maîtrisée, qualifier les besoins, animer les boucles de retour utilisateurs et les traduire vers les équipes IT concernées.
- **Expérience utilisateur** : définir les XLA (Experience Level Agreement), les parcours et les méthodes de mesure ; analyser la satisfaction, l'effort, les irritants et les verbatims.
- **Amélioration et valeur** : prioriser les améliorations avec les équipes et rendre visibles les progrès et leurs impacts.
- **Adoption et adéquation aux besoins** : s'assurer de la bonne adoption des solutions par les utilisateurs, veiller à la qualité de leur expérience et vérifier, avec les métiers, que la solution mise en place répond à la demande initialement validée. Identifier les écarts et coordonner les actions correctrices avec les équipes responsables.
- **Connaissance et autonomie** : structurer la base de connaissances, les guides, les formations et les parcours d'intégration numérique.
- **Qualification et orientation des demandes métiers** : formaliser les demandes introduites par les métiers, en valider la complétude et vérifier, selon les critères institutionnels, si elles relèvent du processus de traitement des demandes ou doivent être ; orientées vers le mode projet. Transmettre les demandes recevables aux Analystes fonctionnels (Référénts)
- **Coordination et suivi ITSM** : contrôler la complétude et la qualité des demandes, identifier le domaine, l'urgence, les doublons et le circuit de traitement, coordonner les acteurs et les relances, informer clairement le demandeur et suivre le dossier jusqu'à sa clôture,. Contribuer aux incidents, problèmes, changements, demandes et projets nécessitant l'expertise du rôle, sans créer de circuits parallèles.
- **Traçabilité et risques** : planifier, tracer et documenter les activités dans les outils institutionnels ; identifier les risques, dépendances, obsolescences et besoins de décision, puis les escalader au niveau approprié.
- **Reporting** : produire les éléments nécessaires aux tableaux de bord, audits, revues de service et démarches d'amélioration continue.

Livrables et résultats attendus:

- Référentiel XLA et parcours utilisateurs associés.
- Tableaux de bord de l'expérience, de la satisfaction, de l'effort et de l'adoption.
- Cartographie priorisée des irritants et des retours utilisateurs.
- Demandes qualifiées et suivi de bout en bout jusqu'à leur clôture.
- Synthèse des blocages, risques et arbitrages à escalader.
- Retours aux utilisateurs et traçabilité des échanges.
- Plans d'amélioration suivis, avec progrès et impacts rendus visibles.

PROFIL

Connaissances :

- Bachelier ou master dans le domaine de la gestion informatique ou expérience professionnelle équivalente.
- Connaissance des pratiques ITIL/ITSM, de l'expérience utilisateur et de la mesure de la qualité de service.
- Capacité à qualifier et formaliser un besoin, à en vérifier la complétude et à appliquer les critères d'orientation entre traitement d'une demande et mode projet ; des connaissances en business analyse et BPMN constituent un atout.
- Bonne maîtrise de la communication utilisateurs, de la gestion de la connaissance, de la formation et de la conduite du changement.
- Sensibilité aux exigences de confidentialité, de protection des données, de cybersécurité et de continuité hospitalière.

Expérience requise :

- Expérience confirmée dans le support utilisateur, la relation métiers, la coordination d'activités IT ou l'accompagnement du changement.
- Une expérience de minimum 5 ans en management d'équipe, en structuration de processus, en gestion de la connaissance ou en amélioration de la qualité de service.
- Une expérience dans un environnement hospitalier, multisite ou fortement dépendant du numérique constitue un atout important.

Qualités personnelles :

- Forte orientation service, écoute, pédagogie et capacité à créer une relation de confiance avec les utilisateurs et les métiers.
- Capacité à reformuler, vulgariser, prioriser et produire des synthèses claires et exploitables.
- Leadership transversal, aptitude à responsabiliser une équipe, donner du feedback et gérer les tensions de manière constructive.
- Rigueur, discrétion, respect des processus et capacité à escalader lorsque le mandat, les priorités ou les risques doivent être clarifiés.

OFFRE

Nous offrons un **contrat à durée indéterminée** à temps plein (38h/semaine) avec prise de fonction immédiate.

Le site principal est basé soit à La Louvière (Jolimont) soit à Mons (Kennedy) avec une mobilité sur les autres sites des CHU Helora.

FICHIERS JOINTS

[Veuillez cliquer sur ce lien pour connaître nos avantages](#)

Postulez Maintenant