

L'INSTITUT DE MYOLOGIE RECRUTE UN ASSISTANT HELPDESK (M / F)

Situé à Paris au cœur du plus grand hôpital européen, la Pitié-Salpêtrière, l'Institut de Myologie a été créé en 1996 par l'AFM-Téléthon, une association de patients. Son but : promouvoir la myologie et la faire reconnaître comme discipline clinique et scientifique à part entière. L'Institut de Myologie coordonne, autour du patient, la prise en charge médicale, la recherche fondamentale, la recherche appliquée, la recherche clinique et l'enseignement.

Objectif principal

L'objectif principal de ce poste est de fournir un service d'assistance au réseau européen de référence, à l'EURO-NMD et à l'équipe de coordination. Ce rôle consistera à soutenir les systèmes administratifs et les plateformes qui facilitent ce réseau et à apporter un soutien aux partenaires du réseau et à l'équipe de coordination de l'Institut de myologie.

Principales tâches et responsabilités

1. Fournir un soutien complet à l'ensemble du réseau EURO-NMD en proposant des solutions techniques et des conseils concernant les plateformes et les systèmes du réseau. Il s'agira notamment de contacter les délégués et les hôtes locaux, de préparer et de faire circuler la documentation, de prendre des notes et de veiller au suivi des actions menées. Le titulaire du poste veillera à ce que toutes les dispositions nécessaires soient prises afin de fournir un service de haute qualité.
2. Etre le premier point de contact pour le réseau, en traitant directement les demandes de renseignements par courrier électronique et par téléphone des partenaires, des universitaires, des patients et des professionnels de la santé à l'échelle internationale ou en dirigeant les demandes vers les membres appropriés de l'équipe afin de garantir un traitement efficace des demandes.
3. Fournir un soutien technique et administratif complet, notamment en s'occupant de la correspondance, des courriers électroniques et des demandes de renseignements téléphoniques, en gérant les agendas et en étant responsable de la gestion et de la coordination de toutes ces activités au nom de l'équipe. Création de rapports pour assurer la bonne exécution des différents livrables du réseau afin de garantir que les activités sont bien menées à temps et répondant à un haut niveau d'exigence.
4. Organiser, maintenir et contrôler en permanence les procédures inhérentes au helpdesk et plus généralement au bureau (par exemple, les taux de réponse, la résolution réussie du problème) pour s'assurer que le soutien au réseau est fourni de manière efficiente. Il s'agira notamment de veiller à ce qu'un système de classement efficace et accessible soit mis en place pour répondre aux exigences en matière d'audit. Sélectionner les programmes informatiques appropriés pour concevoir, maintenir et mettre à jour les systèmes administratifs.
5. Aider à l'organisation et à la collecte de matériel de promotion et de diffusion du réseau. Assurer la liaison et la coordination avec les partenaires du réseau par des canaux appropriés tels que le téléphone, le courrier électronique et les systèmes de conférence en ligne. Rassembler et organiser le stockage du matériel approprié, tel que la documentation, les images, les octets sonores ou la vidéo. Soutenir le développement du bulletin d'information mensuel EURO-NMD.

6. Gérer et surveiller les plates-formes et systèmes du réseau pour s'assurer qu'ils offrent un environnement de travail quotidien fluide aux partenaires du réseau.

7. Communiquer et coordonner les instructions et la documentation en provenance des autres parties-prenantes en interne et en externe. Fournir et obtenir des informations de personnes à l'intérieur et à l'extérieur de l'université pour s'assurer que toutes les exigences en matière de rapports soient traitées dans des délais convenables.

8. Communiquer régulièrement avec d'autres personnes occupant des fonctions similaires et faisant partie d'autres réseaux pour comparer et contraster les expériences, aligner les pratiques de travail et proposer des solutions.

9. Organiser et mettre en œuvre des webinaires sur le logiciel Zoom, recruter des conférenciers, gérer l'agenda des webinars sur le site, inscriptions des participants, mise en place d'une enquête de satisfaction pour suivre les performances, en coopération avec l'ERN-RND.

Profil et attendus du poste :

Connaissances (y compris les qualifications)

Essentiel

- Formation de niveau master (ou équivalent).
- Très bon niveau de littératie, de numératie et de compétences techniques.
- La connaissance et la capacité à développer et à mettre en œuvre de nouveaux systèmes et procédures.
- Excellente connaissance de l'anglais.

Compétences (professionnelles, techniques, de gestion, pratiques)

Essentiel

- Excellentes compétences en matière de planification, d'organisation et de numérique.
- Excellentes compétences techniques, y compris une expérience en mise en place de systèmes, de maintenance, de dépannage etc.
- Aisance dans la communication, à l'oral comme à l'écrit, doté de bonnes capacités de négociation et de pédagogie.
- Capacité à gérer avec aisance les logiciels, plateformes et systèmes liés aux projets.
- Capacité à travailler efficacement en équipe et à entretenir de bonnes relations avec les autres, en déléguant lorsque nécessaire.
- Capacité à gérer l'information et à faire preuve de minutie.
- Capacité à manipuler et à analyser les informations en vue de les gérer.
- Capacité à travailler sous pression
- Capacité à prioriser les tâches

- Capacité à prendre des initiatives
- Appétence pour les déplacements internationaux

Expérience et réalisations

Essentiel

- Expérience antérieure significative dans un rôle similaire
- Bonne connaissance de l'environnement WordPress
- Bonne connaissance pratique de Microsoft Office
- Volonté de développer des compétences techniques générales
- Une approche proactive dans la résolution de problèmes

Souhaitable

- Expérience de travail dans un environnement universitaire/hôpital
- Expérience des projets internationaux
- Expérience dans l'élaboration et de la production de bulletins d'information, de rapports, de contenu de sites web et autres documents de relations publiques

Contrat à durée déterminée à temps plein, basé à l'Institut de Myologie (Hôpital Pitié Salpêtrière, Paris 13)

Merci d'envoyer par e-mail votre candidature (CV + lettre de motivation) à l'adresse suivante
recrutement-aim@institut-myologie.org