



**FRATEM ASBL,  
Support utilisateur  
Charleroi - Télétravail  
CDI – Temps plein**

---

[Description de La FRATEM asbl](#)

Depuis 2008, la FRATEM est active dans les échanges et le partage électronique de données de santé. Elle gère en particulier le « Réseau Santé Wallon » ([www.rsw.be](http://www.rsw.be)).

[Contexte](#)

Vous travaillerez pour un projet éthique, au sein d'une équipe dynamique, compétente et enthousiaste. Vous assurez l'interface au quotidien avec nos utilisateurs (patients, professionnels de la santé, institutions) afin de les aider à utiliser nos outils et résoudre leurs problèmes.

[Niveau d'étude](#) : Bachelier en informatique ou expérience équivalente

[Description de fonction](#)

En tant que membre de notre équipe de support utilisateurs, vous jouerez un rôle essentiel dans le maintien de la satisfaction des utilisateurs et dans le bon fonctionnement du Réseau Santé Wallon. Vos responsabilités principales seront les suivantes :

- Fournir un support technique de premier niveau aux utilisateurs, en répondant à leurs questions et en résolvant leurs problèmes informatiques.
- Gérer les demandes d'assistance reçues par téléphone, par e-mail ou par le biais d'un système de tickets, en veillant à ce qu'elles soient traitées de manière efficace et en respectant les délais convenus.
- Diagnostiquer et résoudre les problèmes logiciels et matériels courants, en proposant des solutions adaptées.
- Assister les utilisateurs dans l'installation, la configuration et la mise à jour des logiciels et des applications.
- Collaborer avec les équipes techniques internes pour résoudre les problèmes complexes qui nécessitent une intervention de niveau supérieur.
- Documenter les problèmes rencontrés et les solutions mises en œuvre dans une base de connaissances, afin de faciliter le support futur.
- Participer à la formation des utilisateurs sur les fonctionnalités et les bonnes pratiques liées à notre système informatique.
- Assurer le suivi des problèmes signalés jusqu'à leur résolution complète et garantir la satisfaction des utilisateurs.
- Identifier les opportunités d'amélioration du support utilisateurs et proposer des solutions pour optimiser les processus existants.

[Profil recherché, Compétences, Formations, Expérience](#)

- L'informatique vous passionne (environnement Windows, réseaux, ...)
- Vous êtes quelqu'un de flexible et responsable, doté d'un bon relationnel et du sens du service
- Vous aimez travailler en équipe mais êtes capable d'assurer le service de façon autonome
- Capacité d'écoute et d'analyse
- Vous avez de l'empathie
- Vous êtes soucieux de la confidentialité et sécurité des informations
- Vous disposez d'une expérience dans une fonction similaire



**FRATEM ASBL,  
Support utilisateur  
Charleroi - Télétravail  
CDI – Temps plein**

---

[Notre offre](#)

- Une fonction positive dans un projet innovant et éthique
- Un contrat à durée indéterminée de 40h/semaine avec un jour de récupération par mois
- Reprise de l'ancienneté donnant droit à un jour de congé par 4 ans d'ancienneté
- 13<sup>ème</sup> mois et avantages divers (chèques repas, écochèques, indemnités télétravail, frais de garde passive)
- Frais de déplacement domicile/lieu de travail
- Remboursement abonnement transport en commun 100 %

[Comment postuler ?](#)

Envoyez par mail à [recrutement@rsw.be](mailto:recrutement@rsw.be), en mentionnant clairement l'objet « support utilisateur »

- Votre CV

- Une véritable lettre expliquant votre motivation