APPEL À CANDIDATURES

POSTE À POURVOIR	IMPLANTATION
Technicien.ne support aux usagers **ALTERNANCE**	**Gennevilliers, France** **Direction du numérique**

I - PRÉSENTATION DU POSTE

Sous la supervision de la coordinatrice du pôle - coordination des services aux usagers et exploitation au sein de la direction du numérique, le/la technicien.ne support aux usagers contribue à satisfaire les demandes des personnels de l'AUF faites au centre d'assistance de la direction du numérique et à les accompagner pour leurs demandes de services et de résolution d'incidents. Il/elle participe ainsi à la gestion qualitative de la relation client en informant et en proposant des solutions pour répondre aux besoins et aux difficultés rencontrées par ces derniers.

II - PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

Fournir un service de soutien aux usagers

- Prendre en charge, en première ligne, les demandes de services et les signalements d'incidents au niveau du centre d'assistance (système de billetterie/tickets)
    - Catégoriser les tickets et les affecter le cas échéant aux personnes habilitées
    - Traiter les tickets du 1er niveau de réponse conformément aux procédures existantes
    - Assurer le lien entre les équipes techniques et les usagers finaux
- Apporter un soutien personnalisé aux utilisateurs pour l'utilisation des applications d'entreprise, le progiciel de gestion (ERP Oracle Fusion Cloud), l'environnement de travail et de collaboration (Microsoft 365), les autres applications métier de l'AUF)
- Accompagner les usagers dans leur familiarisation avec le centre d'assistance (catalogue des services, formulaires de demande de services ou de signalement d'incidents, FAQ, etc.)
- Identifier les besoins en formation de base pour les usagers et organiser des sessions sur les outils usuels et les applications d'entreprise
- Contribuer à enrichir l'aide en ligne pour la montée en compétence et en autonomie des usagers
- Participer au maintien à jour et à l'enrichissement de la base de connaissances utilisée par les équipes pour répondre efficacement aux demandes des usagers
- Contribuer à l'élaboration de statistiques et de rapports et au suivi des indicateurs de performance (KPIs)
- Recueillir les retours d'expérience des usagers et participer à l'amélioration continue du fonctionnement du centre d'assistance
- Contribuer à l'amélioration continue de l'expérience client

Contribuer à certains projets de la direction du numérique

- Contribuer à la mise en place de nouveaux services
- Contribuer à la mise en place et au fonctionnement du centre d'assistance avec les outils Jira Service Management (Atlassian) et SharePoint (Microsoft)

- Contribuer aux analyses lors de la mise en place de nouvelles solutions numériques (analyse d'affaire et fonctionnelle) en particulier sur l'environnement Microsoft365 et Oracle Fusion
- Contribuer aux phases de développement, de configuration et de tests d'applications

III - QUALIFICATIONS ET COMPÉTENCES REQUISES

Formation

- Diplôme en cours : Bac +3 à Bac +5 en gestion, management, relation client, systèmes d'information ou domaine connexe

Expérience

- Une première expérience dans le domaine informatique acquise via l'alternance, un stage significatif ou un contrat saisonnier
- Expérience avec les outils de gestion de services informatiques (Jira Service Management, Service Now, etc.), un atout

Compétences

- Sens de l'écoute et du service client
- Souci constant de la qualité du service rendu
- Aisance communicationnelle, rédactionnelle, relationnelle et pédagogique
- Maîtrise des outils informatiques
- Sensibilité digitale et appétence pour les nouvelles technologies

IV - CONDITIONS

- **Lieu d'affectation :** **Gennevilliers (**France)
- **Type de contrat :** Contrat d'apprentissage
- **Durée de l'apprentissage :** **Un** (1) ou deux (2) an(s) renouvelable(s)
- **Date de l'entrée en poste :** Septembre 2026
- **Rémunération :** Selon la grille salariale légale des contrats d'apprentissage

Ce poste correspond à vos attentes ? Faites-nous parvenir votre curriculum vitæ et lettre de motivation, à l'adresse suivante : emplois.auf@auf.org **avant le 28 août 2026 à minuit — heure française.**

Seuls les dossiers de candidatures comprenant les documents requis seront considérés.

L'AUF favorise la parité.