



APPEL À CANDIDATURES

POSTE À POURVOIR Technicien.ne support aux usagers ALTERNANCE	IMPLANTATION Services centraux de Paris
---	--

I- PRÉSENTATION DU POSTE

Au sein de la direction du numérique, le département Services aux Usagers et Infrastructures (SUI) est responsable des services aux usagers de l'AUF et de la gestion des infrastructures bureautiques et infonuagiques pour rendre ces services.

Sous la supervision du responsable du centre de services numériques, le/la technicien.ne support aux usagers est un.e champion.ne de l'expérience utilisateur et est chargé.e de satisfaire et d'accompagner les usagers sur le premier niveau des demandes de support. 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 ce dernier.

II- PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

- Prendre en charge, en première ligne, les demandes de services et les déclarations d'incident 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 réponses conformément aux procédures existantes
 - Assurer le lien entre les équipes techniques et les utilisateurs finaux
- Apporter un soutien personnalisé aux utilisateurs pour l'utilisation des applications d'entreprise (l'ERP Oracle Fusion Cloud, Microsoft 365, autres applications métier)
- Accompagner les usagers dans leur familiarisation avec le centre de services (catalogue des services, formulaires de demande de service ou de déclaration d'incidents, FAQ, etc.)
- Identifier les besoins en formation de base pour les usagers et organiser des sessions sur les outils usuels
- 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 de services
- Contribuer à l'amélioration continue de l'expérience client.

III- QUALIFICATIONS ET COMPÉTENCES REQUISES

Formation

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

Expérience

- Au moins deux (2) ans d'expérience acquise via l'alternance ou stage significatif dans le domaine informatique

Compétences

- Attrait pour le service clients
- Sens de l'écoute et du service client,
- Souci constant de la qualité du service rendu,
- Aisance communicationnelle, relationnelle et pédagogique
- Maîtrise de l'outil informatique
- Sensibilité digitale et appétence pour les nouvelles technologies
- Expérience des outils de gestion de services informatiques (Jira Service Management, Service Now, etc.) est un atout.

IV- CONDITIONS

- **Lieu d'affectation :** 75005, Paris, France
- **Type de contrat :** Contrat d'apprentissage
- **Durée de l'apprentissage :** un (1) an renouvelable
- **Date de l'entrée en poste :** Septembre 2025
- **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 partir du site de l'AUF : <https://www.auf.org/> (Offres d'emploi) **avant le 06 juin 2025 à minuit — heure française.**

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

L'AUF favorise la parité.

Bien que toutes les candidatures soient analysées avec attention, nous communiquerons uniquement avec les personnes retenues.

Nous vous remercions de votre intérêt envers l'AUF et vous invitons à nous suivre sur nos réseaux sociaux.