

OFFRE D'EMPLOI – Responsable support et assistance informatique

L'ASSOCIATION :

La SNSM – Les Sauveteurs en Mer, est une association reconnue d'utilité publique née en 1967 de la fusion de deux sociétés bénévoles fondées au XIXème siècle.

Les 11 000 bénévoles de la SNSM, soutenus dans leurs missions par plus de 138 salariés, secourent les personnes en difficulté en mer, toute l'année, de jour comme de nuit, et surveillent les plages depuis les postes de secours, pendant la saison estivale.

Chaque année, les Sauveteurs en Mer secourent ou soignent près de 30 000 personnes, en mer, depuis les plages ou à l'occasion de missions de sécurité civile (aide à la population en cas de catastrophe naturelle, sécurité d'un évènement nautique ou à terre...).

La SNSM est composée de 188 stations de sauvetage bénévoles qui émaillent le littoral métropolitain et ultramarin, de 32 Centres de formation et d'intervention bénévoles, d'un pôle national de formation à Saint-Nazaire, d'un atelier de réparation navale à Saint-Malo et d'un siège social à Paris.

Le fonctionnement de la SNSM repose principalement sur la générosité des donateurs particuliers et des entreprises mécènes, l'Etat et les collectivités territoriales complétant son financement.

Pour en savoir davantage : www.snsm.org

MISSIONS :

La/ Le responsable du support et assistance informatique est en charge de la compréhension des besoins techniques des utilisateurs et de leur satisfaction. Pour cela, elle/il anime son équipe de support informatique de manière à offrir un service regroupant l'ensemble des attentes des utilisateurs du système d'information de la SNSM.

Elle/Il agit également directement en interaction avec les utilisateurs pour résoudre leurs problèmes, les orienter vers les interlocuteurs adéquats ou entreprendre les démarches pour une résolution ultérieure de la demande effectuée.

Elle/Il travaille au sein de la DSI dans la cellule support et assistance et reporte au directeur des systèmes d'information.

Ses principales missions :

- Assistance technique auprès des utilisateurs
- Mise en place des outils nécessaires à la compréhension des problèmes des utilisateurs bénévoles ou salariés et à leur résolution (service de ticketing, canaux de communication...).
- Classification des raisons des demandes des utilisateurs afin d'assurer une harmonisation des réponses ainsi qu'une qualité de service constante ou en progression.
- Détermine les solutions et préconisations techniques et les communique aux utilisateurs.

- Supervise la conformité des interventions et du fonctionnement des équipements, matériels et installations (réceptions, tests, essais, réglages...).
- Assure la prise en charge des cas les plus sensibles ou difficiles.
- Complète les procédures utilisées par l'équipe de support et en crée/rédige de nouvelles si nécessaire.
- Participe à la conception de la documentation d'utilisation en liaison avec la cellule formation de la DSI .
- Fait remonter les informations ou problèmes rencontrés aux différents services concernés dans le but d'améliorer la réponse fournie aux utilisateurs et/ou envisager d'organiser des sessions de formations spécifiques en liaison avec la cellule formation de la DSI
- Animation de l'équipe de support technique
 - Gérer les plannings de présence de l'équipe de support technique.
 - Assurer une formation continue de manière à ce que toute l'équipe de support technique soit au courant des évolutions de l'entreprise.
 - Planifier les besoins en recrutement de son équipe.
- Fixer, en accord avec les objectifs de l'entreprise, les critères de réussite d'une interaction utilisateur (temps de réponse, taux de satisfaction, nombre de « tickets » utilisateurs résolus...).
- Mise en place des outils de suivi de la performance de l'équipe de support informatique à destination de la direction.

SAVOIR-FAIRE & SAVOIR FAIRE:

- **Compétences techniques (savoir-faire) :**
 - Excellente connaissance technique des outils informatiques bureautiques et plus particulièrement Office365
 - Connaissance du fonctionnement d'un outil de Gestion de la Relation Client (CRM)
 - Capacité à appréhender des outils informatiques nouveaux.
- **Qualités personnelles (savoir être) :**
 - Excellentes qualités relationnelles, sens développé de l'écoute, de la communication et du service
 - Esprit d'analyse avec un fort souci du détail
 - Rigueur et méthode dans le travail
 - Organisation et autonomie avec capacité à prioriser
 - Diplomatie et gestion des situations complexes ou de crise
 - Aptitudes managériales affirmées
 - Réel intérêt pour les problématiques techniques

CADRE CONTRACTUEL :

- Date début contrat : Dès que possible
- Type de contrat : CDI
- Lieu de travail : Paris 9^{ème}
- Temps de travail : Forfait 215 jours
- Statut : Cadre

CONTACT : Envoyez votre CV et lettre de motivation par mail sarah.perrodin@snsn.org