



OFFRE D'EMPLOI

Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation en alternance

Assistant (e) Support Informatique

Mission Principale

Assister les utilisateurs au sens large dans leur appropriation et leur utilisation des outils et applications informatiques fédérales. Prendre en charge les incidents affectant ces outils et applications jusqu'à leur résolution.

L'assistant (e) support informatique sera placé sous l'autorité administrative du Responsable du Département des Systèmes d'Information et du Directeur Général et sous l'autorité fonctionnelle du Chargé de Projet Informatique qui lui assurera, dans un premier temps, une initiation aux applications fédérales.

Missions :

- Assistance aux utilisateurs d'extraNat-pocket Natation Course, Eau Libre, par téléphone et mail et sur l'ensemble des applications informatiques fédérales : extranat.fr (gestion des profils, haut niveau, ENF, officiels, water-polo...), Live FFN, site FFN :
- ✓ Comprendre la situation en posant des questions précises et en reformulant les explications fournies
- ✓ Diagnostiquer à distance une panne, un dysfonctionnement ou une mauvaise utilisation Identifier les ressources nécessaires à la résolution du problème
- ✓ Guider l'utilisateur dans les démarches de résolution ou prendre le contrôle du système à distance.
- ✓ Effectuer les tests de bon fonctionnement
- ✓ Assurer la traçabilité des actions par l'intermédiaire de l'outil de gestion des problèmes à solutionner (JIRA)
- ✓ Réalisation de Tutoriels (PDF, vidéos) à destination des utilisateurs

Savoir/Savoir Faire :

- Bonnes connaissances en informatique
- Bonne connaissance du fonctionnement institutionnel et sportif
- Maîtrise des outils, logiciels bureautiques courants
- Bon rédactionnel (bonne orthographe)
- Bonnes connaissances en Anglais
- Etre issu (e) du milieu de la Natation pour une appropriation plus rapide des applications notamment de l'interface extraNat dédiée serait un véritable atout

Savoir Etre :

- Aisance relationnelle
- Dynamique et motivé
- Pédagogie
- Patience
- Rigueur
- Adaptabilité
- Respect de la hiérarchie, des consignes et des procédures
- Esprit d'initiative
- Travail en équipe

Formation requise :

- En cours de formation de type BAC+2 en informatique, BTS ou DUT informatique
- Première expérience dans la fonction (alternance, première mission sur autre stage) serait un plus

Lieu de travail : Fédération Française de Natation : 104 rue Martre 92100 CLICHY – Département des Systèmes d'Information- Le (la) candidat (e) devra résider sur Paris ou région parisienne

Rémunération : selon les textes en vigueur relatifs aux contrats en alternance + prise en charge transports (50 %) + tickets restaurant (50 %)

Poste à pourvoir : dès que possible

Candidature (CV + lettre de motivation) à adresser avant le 28 Février 2020 par mail à la Responsable RH – christine.march@ffnatation.fr