

OFFRE D'EMPLOI

Responsable Support - Solidatech

CONTEXTE

Le programme **Solidatech** soutient la transition numérique des associations depuis plus de 10 ans, en leur donnant accès à de nombreux outils (logiciel / matériel), services et formations. Regroupant à ce jour plus de **27.000 organisations bénéficiaires**, Solidatech poursuit son développement et renforce ses capacités d'accompagnement pour mieux répondre à des besoins croissants, tout en s'adaptant aux évolutions technologiques en cours.

Encadré.e par le Responsable du Pôle « Numérique Solidaire » des [Ateliers du Bocage](#) (coopérative membre du mouvement Emmaüs qui porte le programme), vous prenez une responsabilité clé en rejoignant l'équipe « Support aux bénéficiaires » dont vous assurez le management au quotidien tout en pilotant le fonctionnement opérationnel et technique de Solidatech. Vous contribuez également à son pilotage stratégique et travaillez en lien étroit avec les autres équipes, ainsi qu'avec nos partenaires, notamment avec les équipes de l'ONG internationale [Techsoup](#).

MISSIONS PRINCIPALES

Support aux bénéficiaires

- Manager et animer au quotidien l'équipe en charge du support aux bénéficiaires de Solidatech (gestion des inscriptions, hotline, suivi des commandes) :
 - gérer le planning, distribuer les tâches
 - accompagner la montée en compétences / connaissances de chacun.e
- Superviser la gestion des commandes et de la facturation, en lien avec le service comptabilité.
- Intervenir directement en soutien à l'équipe si nécessaire (pic de demandes, gestion des demandes particulières, gestion des litiges)
- Définir et optimiser les procédures et bonnes pratiques, et s'assurer de leur bonne application
- Mettre en place une démarche d'amélioration continue du service rendu aux bénéficiaires, et garantir son efficacité, en conformité avec les attentes de nos partenaires

Gestion du portail et des offres

- Garantir le bon fonctionnement technique du portail solidatech.fr et contribuer à son amélioration, en lien avec notre partenaire Techsoup et notre prestataire web : identification et remontée des incidents, résolutions de 1^{er} niveau, lancement et suivi de chantiers d'amélioration
- Assurer la mise en place opérationnelle et la mise à jour en continu de l'ensemble des offres de solutions et services numériques : implémentation sur le portail, définition des process de gestion associés, formation de l'équipe.
- Mettre en place des actions concrètes permettant de favoriser l'adoption des offres Solidatech (produits / services / formations)

- Accompagner le déploiement des évolutions majeures, notamment le basculement progressif vers les solutions Cloud : implémentation et évaluation d'un programme test sur les solutions Cloud de Microsoft (CSP)

Pilotage stratégique de Solidatech

- Contribuer à la définition de la stratégie du programme Solidatech (objectifs, plans d'actions...)
- Etre garant de la réalisation des objectifs (qualitatifs et quantitatifs)
- Alimenter, partager et améliorer les outils de pilotage de l'ensemble des activités: indicateurs ventes, performance et qualité de service
- Contribuer à la veille numérique sur les outils et services numériques, suivre les besoins remontés par les associations

Environnement technique :

Site web : Drupal / Gestion : CiviCRM, SAGE / Support client : Zendesk / Travail collaboratif : Slack, Airtable, Trello

PROFIL & COMPETENCES

- Vous disposez au minimum d'un niveau Bac +4 (Informatique / Gestion / Ingénieur...) et d'une expérience significative en management et animation d'équipe
- Habitué à travailler dans un environnement international, vous maîtrisez l'anglais (oral / écrit)
- Vous maîtrisez l'environnement technique dans lequel évolue Solidatech et avez un intérêt avéré pour les outils numériques et leurs usages
- Vous connaissez les codes de la relation client et vos qualités relationnelles sont reconnues
- Organisé et structuré, vous êtes capable de gérer plusieurs tâches en parallèle et de faire face à des pics de charge
- Une connaissance du secteur associatif et un attrait pour l'économie sociale et solidaire seraient un vrai plus

CONDITIONS

- **Contrat** : CDI
- **Localisation** : La Boujalière (79140) [30 min de Cholet, 1H de Nantes (possibilités de covoiturage), 1 jour de télétravail possible]
- **Rémunération annuelle brute**: selon profil
- **Démarrage** : dès que possible
- **Pour postuler** : merci de transmettre CV + lettre de motivation à recrutement@adb-emmaus.com