

OFFRE D'EMPLOI

Technicien hotline

Vous croyez que les associations jouent un rôle essentiel dans notre société, et vous pensez que le numérique peut les aider à améliorer leur fonctionnement et renforcer leur impact ? Rejoignez une équipe dynamique d'une douzaine de personnes se mobilisant au quotidien pour aider et accompagner les associations dans la transformation en cours !

CONTEXTE

Solidatech est un programme de la coopérative (SCIC) les [Ateliers du Bocage](#), membre du mouvement Emmaüs et du réseau international [TechSoup](#). Depuis 13 ans, il accompagne les associations françaises dans leur **transition numérique** : grâce à de nombreux partenariats, ses **35.000 organisations** bénéficiaires peuvent accéder à un vaste catalogue d'outils numériques, de services ou encore de formations, ainsi qu'à des ressources dédiées.

Encadré par le **responsable du support aux bénéficiaires**, au sein d'une équipe de 5 personnes, vous soutenez au quotidien les associations dans leur accès au programme et leur choix de solutions.

MISSIONS PRINCIPALES

- **Accompagner au démarrage** nos nouveaux bénéficiaires (présentation des offres, des procédures d'accès...)
- **Analyser et répondre aux sollicitations** des associations bénéficiaires par mail et/ou téléphone en s'appuyant sur une base de connaissance partagées (OneNote), d'un outil de suivi (Zendesk) et d'une base de contact (CiviCRM)
- En cas de difficultés techniques, **ouvrir des tickets** auprès des équipes support en détaillant le problème
- **Traiter les demandes d'inscription** au programme Solidatech et les validations d'associations : réception des emails / vérification des pièces et des informations saisies par l'association souhaitant s'inscrire / Traitement des inscriptions / mise à jour des données dans l'outil de gestion (civiCRM).
- **Veiller à la satisfaction** et la fidélisation des bénéficiaires

PROFIL & COMPETENCES

- Vous disposez d'un Bac +2 en gestion de la relation client ou technicien.ne support
- Vous maîtrisez parfaitement le français à l'écrit et à l'oral et savez rédiger et vous exprimer en anglais
- Dynamique, vous faites preuve d'une bonne écoute et de qualités relationnelles. Nos bénéficiaires sont principalement des associations dont l'informatique n'est pas le cœur de métier.
- Rigoureux.se et organisé.e, vous savez mener de front des missions variées
- Vous vous sentez proche du monde associatif / de l'ESS et souhaitez vous y engager
- La connaissance de les outils Microsoft Cloud serait un plus.

CONDITIONS

- **Contrat** : CDD de 9 mois avec possibilité d'évolution en CDI
- **Localisation** : La Boujalière, 79140 Le Pin
- **Rémunération** : de 20 k€ à 24k€ / **Avantages** : 17 jours de RTT, télétravail possible, prévoyance, mutuelle, intéressement, avantages sur matériel
- **Démarrage** : dès que possible
- **Pour postuler**, merci de transmettre CV et lettre de motivation à : recrutement@adb-emmaus.com