



## OFFRE D'EMPLOI

**Contrat d'apprentissage en alternance d'une durée de 2 ans**

### **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 (e) sous l'autorité fonctionnelle du Responsable des Systèmes d'Information et du Chef de Projet de la Refonte des SI et sous l'autorité hiérarchique du Directeur Général.

#### **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)
- ✓ Concevoir des supports de formations (procédures écrites, tutoriels, vidéos) ainsi que des supports à destination des utilisateurs
- ✓ Mener des diagnostics de besoins auprès des correspondants des ligues
- ✓ Animer la communauté des correspondants des ligues (webinar)
- ✓ Assurer un transfert de connaissances sur les nouvelles applications

#### **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 atout

**Savoir Etre :**

- Aisance relationnelle et orale
- 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 :** conforme aux règles en vigueur relatives aux contrats en apprentissage + prise en charge transports (50 %) + tickets restaurant (50 %)

**Poste à pourvoir : rentrée 2022**

**Candidature** (CV + lettre de motivation) à adresser **avant le 15 juillet 2022** par mail à la Directrice RH & Accompagnement du Sportif– [christine.march@ffnatation.fr](mailto:christine.march@ffnatation.fr)