



<https://latribunelibre.com/emploi/assistante-support-fonctionnel-f-h>

ASSISTANT(E) SUPPORT FONCTIONNEL F/H

Description

Missions :

Conseil et assistance fonctionnelle aux utilisateurs du système d'information des structures:

Le/la titulaire du poste assure le support fonctionnel des utilisateurs du **système d'information des structures**, outil numérique accessible aux dirigeants des structures CFTC, permettant la gestion des adhérents et le pilotage des structures (syndicats, unions départementales et régionales, fédérations). À ce titre, il/elle est chargé(e) de :

- Gérer la boîte mail dédiée au support utilisateurs et réceptionner les sollicitations par mail et par téléphone
- Identifier, comprendre et analyser les demandes des utilisateurs afin d'apporter une réponse adaptée et opérationnelle
- Accompagner les structures dans l'utilisation l'outil et les conseiller sur les bonnes pratiques de gestion et de pilotage
- Orienter les utilisateurs vers les interlocuteurs compétents lorsque la demande dépasse le périmètre du support fonctionnel

Gestion et contrôle des procès-verbaux des structures:

- Réceptionner et analyser les procès-verbaux de renouvellement des instances dirigeantes des structures
- Vérifier la conformité des dirigeants et des conseils élus au regard des critères définis par les statuts
- Valider et enregistrer les procès-verbaux conformes dans le système d'information des structures
- Identifier et signaler les anomalies ou non-conformités, et accompagner les structures dans leur régularisation

Capitalisation des connaissances et amélioration continue:

- Recenser et analyser les questions et problématiques récurrentes des utilisateurs afin d'identifier les besoins en accompagnement
- Élaborer, structurer et mettre à jour une base de connaissances (FAQ, fiches pratiques, bonnes pratiques)
- Rédiger et actualiser les guides utilisateurs du système d'information des structures, en lien avec son évolution continue
- Recenser les dysfonctionnements et bugs non résolus, les transmettre au responsable applicatif et/ou au service informatique, et assurer le suivi des correctifs
- Produire des statistiques, tableaux de bord et analyses à partir des données du fichier adhérents et des structures

Formation des utilisateurs au système d'information des structures:

Organisme employeur

CONFEDERATION FRANCAISE
DES TRAVAILLEURS CHRETIENS

Type de poste

Temps plein

Secteur

ACTIVITÉS DES SYNDICATS DE
SALARIÉS

Lieu du poste

75115, PARIS 15, PARIS, France

Date de publication

9 janvier 2026 à 14:02

Valide jusqu'au

08.02.2026

Le/la titulaire du poste contribue activement à la montée en compétences des utilisateurs. À ce titre, il/elle est chargé(e) de :

- Concevoir, organiser et animer des actions de formation en ligne (webinaires, tutoriels, modules courts) et en présentiel auprès des structures
- Élaborer des supports pédagogiques clairs, accessibles et attractifs (présentations, guides, fiches pratiques, supports vidéo)
- Mettre à jour les contenus de formation en fonction des évolutions du système d'information des structures et des besoins des utilisateurs
- Recueillir et analyser les besoins de formation afin de proposer des actions d'accompagnement adaptées (prise en main, perfectionnement, formation continue)
- Contribuer à la capitalisation et à la diffusion des bonnes pratiques

Qualifications

Profil recherché :

- Bac+2 (BTS, DEUST, DUT, ...) dans le domaine du commerce/gestion
- Connaissance en gestion de bases de données client (exp. En CRM)
- Aptitude à la pédagogie, à l'animation de groupe et à la vulgarisation d'outils techniques.
- Aisance à l'oral et goût pour le contact et la transmission de savoirs.
- Une expérience en formation utilisateurs ou en animation de webinaires serait un plus.
- Maîtrise des outils bureautiques (pack office) et environnement Google
- Des notions en droit social (dialogue social, élection des IRP, règles de représentativité) et un intérêt pour les sujets socio-économiques constitueraient un plus.

Qualités attendues sur ce poste :

- Sens du service support aux client (orientation « clients ») et écoute
- Capacité d'adaptation (aux différents interlocuteurs)
- Sens de l'analyse et apporteur(se) de solutions (orienté « solutions »)
- Organisation et autonomie
- Capacité à prioriser ses actions
- Qualités relationnelles et esprit d'équipe