



<https://latribunelibre.com/emploi/charge-de-missions-service-clients-ressources-humaines-f-h>

## Chargé de missions Service Clients – Ressources Humaines F/H

### Description

Dans le cadre de ce poste, vous serez en charge des missions suivantes :

#### Missions principales (Missions sédentaires) :

##### Assistance fonctionnelle et technique :

- Prendre en charge dans les délais contractuels les demandes d'assistance de nos clients affectées par nos modérateurs
- Assister nos clients dans la résolution de leurs demandes, que ce soit par télémaintenance ou facilitation avec les équipes de développement le cas échéant ; en qualifiant, documentant, signalant les dysfonctionnements éventuels et contrôler leur bonne résolution
- Adresser aux clients un compte-rendu des actions de maintenance
- Détecter les besoins en formation complémentaire de nos clients.
- Alerter le management en cas de problème récurrent ou critique identifié et proposer des actions de communication et de correction pérennes

Collaborer activement avec les autres membres de l'équipe 'Assistance' pour contribuer à la montée en compétence de chacun

#### Téléprestations :

- Réaliser des téléprestations : formation, assistance, paramétrage, personnalisation, etc.

#### Démarche Qualité

- Participer aux tests des nouveaux modules et des nouvelles versions
- Rédiger et mettre à jour les supports de cours et guides utilisateurs
- Rédiger les procédures de mise en œuvre de nos solutions

**Missions secondaires (itinérantes)** Dans un second temps, selon votre montée en compétence et vos aspirations, vous pourrez vous voir proposer des **missions sur site chez nos clients** :

- Assurer la bonne mise en service et les évolutions de nos produits par des

**Organisme employeur**  
Ciril GROUP

**Type de poste**  
Temps plein

**Secteur**  
CONSEIL EN SYSTÈMES ET  
LOGICIELS INFORMATIQUES

**Lieu du poste**  
69266, VILLEURBANNE,  
VILLEURBANNE, France

**Date de publication**  
9 octobre 2025 à 11:04

**Valide jusqu'au**  
08.11.2025

actions de paramétrage sur site en fonction des besoins spécifiques du client.

- Assurer des sessions ponctuelles de formation auprès des équipes utilisatrices de nos clients
- Participer aux projets de mise en service de nos produits chez nos nouveaux clients, en intervenant sur tout ou partie des phases du projet
- Ateliers de cadrage
- Paramétrage initial
- Formation des utilisateurs
- Accompagnement à la prise en main par les utilisateurs

<

## Qualifications

Armée d'un sens du service éprouvé, à la recherche de travail collaboratif en équipe, à l'aise dans le contact humain et la gestion des conflits, vous bénéficiez soit :

- d'une formation technique en informatique (BTS, DUT, Licence, ...), et justifiez d'une première expérience réussie dans l'assistance ou la formation auprès d'un éditeur de logiciels et avez un goût pour la compréhension du métier de vos utilisateurs
- d'une expérience significative en tant que gestionnaire Ressources Humaines dans une collectivité territoriale tout en ayant une vraie appétence pour l'outil informatique

Après plus de 15 intégrations dans nos équipes ces 3 dernières années, nous saurons vous accompagner pour vous épanouir à ce poste.

Vous recherchez la structure dans laquelle vous pourrez vous épanouir et donner un sens à votre travail ?

Quels que soient votre parcours, vos attentes ou vos centres d'intérêt, les thématiques que nous traitons vous concernent. Nous agissons pour vous. Alors rejoignez-nous !