



<https://latribunelibre.com/emploi/chargee-support-logiciel-it-niveau-1-et-2-rqth-junior-f-h-3>

CHARGE(E) SUPPORT LOGICIEL IT – NIVEAU 1 et 2 – RQTH – JUNIOR F/H

Description

Rejoignez une équipe collaborative où votre pédagogie et votre sens de l'analyse seront au service de la satisfaction clients !

Dans le cadre du renforcement de ses équipes, Handirect, entreprise adaptée et engagée dans l'inclusion recherche un(e) **Chargé(e) de Support Logiciel IT – RQTH – Junior F/H** pour le secteur aéronautique.

Placé(e) sous la responsabilité du Directeur d'Agence, vous êtes intégré(e) dans une équipe client pilotée par un chef de projet partenaire et en équipe avec leurs collaborateurs. Vous intervenez sur la gestion de tickets pour assurer un suivi rigoureux et la résolution des demandes clients, tout en garantissant les délais et la qualité du service.

Pour ce faire voici vos missions :

- **Prendre en charge, qualifier et traiter les demandes de support de niveau 1 et 2** via un système centralisé de gestion de tickets, dans le respect des SLA et des normes qualité,
- **Analyser les besoins spécifiques clients et les accompagner** dans la résolution de leurs problèmes, fournir des réponses pédagogiques et des conseils personnalisés et si besoin les **rediriger vers le bon interlocuteur**,
- **Analyser les incidents recensés** pour **prévenir leur répétition** ou faciliter leur gestion (gestion des logs, alerte, automatisation de certaines tâches),
- Assurer la **mise à jour de la documentation technique**,

Processus d'intégration :

L'intégration du collaborateur est une étape importante pour Handirect. Le collaborateur est accompagné à son arrivée par le Directeur d'Agence, qui lui fera découvrir l'équipe, le client, les locaux et les process de l'entreprise. Une semaine d'appropriation des méthodes et outils propres à son poste est également prévue. Des points réguliers avec son Responsable hiérarchique ainsi qu'un plan de carrière seront mis en place afin d'accompagner au mieux le collaborateur dans sa prise de poste mais également dans son évolution professionnelle.

- La rémunération affichée à partir de **24K€ brut/an** est à adapter selon expérience et profil du ou de la candidat(e).

L'agence est basée à Saint-Sulpice-la-Pointe (81), le candidat sera quant à lui, en mission chez le client basé à Toulouse (31).

Qualifications

Organisme employeur
TIKTAALIK

Type de poste
Temps plein

Secteur
PHOTOCOPIE, PRÉPARATION DE DOCUMENTS ET AUTRES ACTIVITÉS SPÉCIALISÉES DE SOUTIEN DE BUREAU

Lieu du poste
France

Date de publication
18 décembre 2025 à 18:03

Valide jusqu'au
11.01.2026

- De **formation dans le domaine informatique**, première expérience réussie (**stage et alternance compris**) sur un poste similaire,
- Vous êtes reconnu(e) pour votre **pédagogie, votre sens de l'analyse et votre proactivité** dans le respect de la **bienveillance** et de l'**esprit d'équipe**.
- **Une maîtrise de l'anglais** professionnel, tant à l'écrit qu'à l'oral, est indispensable pour mener à bien vos missions au quotidien.
- Une bonne maîtrise de **JIRA** ou équivalent est un atout.