

# Chargé.e de support applicatif F/H

Type de contrat <b>CDI</b>	Métier / secteur <b>Informatique</b>	
Localisation <b>136 boulevard Saint-Germain PARIS 6<sup>o</sup>e</b>		

## Contexte et enjeux

QUALITEL est une [Association indépendante à but non lucratif](#) fondée en 1974. La gouvernance de l'association est assurée par un conseil d'administration composé de plus de 30 membres représentant les intérêts des différents acteurs du secteur du logement : associations de consommateurs, professionnels du secteur, pouvoirs publics.

Avec ses filiales commerciales CERQUAL Qualitel Certification, QIOS et QUALITEL Formation, la mission du Groupe QUALITEL est l'amélioration de la qualité et de la performance du logement en France, par la certification, l'expertise, l'information du public et la formation des professionnels.

Ainsi, QUALITEL accompagne, d'une part, les professionnels (architectes, promoteurs, bailleurs, constructeurs de maisons individuelles, collectivités, syndic de copropriétés...) et, d'autre part, les particuliers en communiquant une information claire et précise pour permettre à chacun de s'engager en toute confiance dans son projet de logement.

## Rattachement et missions principales

Au sein du Pôle Fonctionnel de la DSI du Groupe, la/le Chargé(e) de Support Applicatif est rattaché(e) directement au Responsable du Centre de Services Applicatif. Elle/il qualifie, analyse et traite les tickets d'anomalies, d'évolution et de demandes de services de niveau 1-2 pour l'ensemble des applications informatiques du groupe.

Interlocuteur privilégié(e) et véritable interface entre les Directions métier et la DSI, elle/il assure une assistance de proximité en lien direct avec les utilisateurs métiers. Elle/Il contribue à la montée en compétence des utilisateurs dans l'utilisation de leurs outils SI.

Elle/Il travaille en étroite collaboration avec les équipes Agiles pour l'analyse détaillée et le suivi d'avancement des tickets.

Elle/Il garantit le respect des délais de résolution (nos engagements), propose et rédige régulièrement, des documentations d'aide (FAQ) et alimente la base de connaissances (procédures).

Elle/Il participe à la formalisation des processus IT suivant les bonnes pratiques ITIL et à la conduite du changement.

Intégrant l'équipe du Centre de Services Applicatif de la DSI, elle/il sera formé(e) aux outils internes.

## Activités principales

- Assure le support fonctionnel des outils niveau 1 et 2 dans un lien de proximité avec les utilisateurs
- Prend en compte, qualifie, analyse et règle les tickets d'anomalies, demande de services et d'évolution reçus dans l'outil Support
- Participe aux réunions d'avancement avec les référents métiers et les Product Owner des SQUAD dédiées

- Capitalise les résolutions de tickets dans la base de connaissances
- Anime le réseau des utilisateurs clés (référents) et diffuse les bonnes pratiques

### **Profil recherché**

De niveau BAC +3 à BAC +5 dans le domaine informatique (généraliste fonctionnel ou AMOA), par exemple), vous avez le sens du service et êtes naturellement orienté vers la satisfaction de l'utilisateur.

Par votre formation et/ou expérience professionnelle, vous avez un premier niveau de connaissance des processus IT suivant les best practices ITIL.

Votre capacité d'adaptation vous permet d'intégrer facilement un nouvel environnement fonctionnel et technique ainsi qu'une nouvelle équipe.

Vos capacités rédactionnelles et votre goût pour la communication vous permet d'être à l'aise dans la rédaction et la mise à jour des supports utilisateurs.

De même, votre sens de l'analyse, de la pédagogie et votre rigueur sont appréciés par vos différents interlocuteurs métiers.

**Candidatures à envoyer à : [recrutement@qualitel.org](mailto:recrutement@qualitel.org)**