



La proximité Numérique

Fiche de poste

Consultant(e) sédentaire SIRH F/H (en charge de maintenance de paramétrages et/ou support client)



L'ENTREPRISE

Éditeur Cloud français, agitateur responsable, **Eksaé** valorise les ressources et sécurise les processus du service public à travers sa plateforme Eksaé Suite. Notre expertise couvre un périmètre élargi : comptabilité-finance, ressources humaines, facturation, gestion de la petite enfance, de la famille et de la vie citoyenne.

Nos **120** collaborateurs entretiennent des relations de proximité avec l'ensemble de nos clients : collectivités territoriales, opérateurs de l'État, établissements publics, services départementaux d'incendie et de secours...

Eksaé s'engage durablement aux côtés de ses **1 500** clients en leur offrant des logiciels nouvelle génération et une offre de services personnalisée. Jour après jour, nous relevons ce défi, guidés par 3 valeurs motrices :

- Le **respect** : chez Eksaé, l'écoute est fondamentale. Notre développement est lié au respect de nos engagements et au plaisir de collaborer.
- L'**audace** : nous encourageons la créativité, l'esprit d'initiative et prônons une vision disruptive du marché.
- La **solidarité** : bienveillance et esprit d'équipe animent le travail de chacun et chacune. Nous sommes mobilisés ensemble en vue de satisfaire chacun de nos clients.



LOCALISATION DU POSTE

- 29 Boulevard du 11 novembre 1918 – 86200 LOUDUN
- Télétravail – Jusqu'à 2 jours par semaine (après 6 mois de présence), jusqu'à 3 jours après 1 an de présence



MISSIONS

Après une période de formation métier et produit SIRH :

- **Vous assurerez la réponse aux appels téléphoniques des clients :**
 - Prendre en charge la demande du client, la qualifier, la résoudre dans son périmètre ou en cas de dysfonctionnement, qualifier la demande avant d'escalader auprès de l'équipe compétente en s'assurant de son suivi jusqu'à résolution
 - Prendre en charge les demandes client dans le respect du contrat de service
 - Assurer le suivi des demandes clients en respectant les consignes et les process en place ;
 - Appliquer au quotidien les bonnes pratiques du Support Client et être le garant de la satisfaction client au travers la qualité de ses réponses et actions ;
 - Alerter sur les dysfonctionnements répétitifs et proposer des solutions pour corriger le problème ;
 - Participer à l'enrichissement de la base de connaissances clients par la rédaction de FAQ, la création de tutoriels vidéo ...
- **Vous devrez maintenir à jour les paramètres de carrière, d'absences et de paie pour un portefeuille de clients, dans le respect des process internes au service :**
 - Mettre à jour le paramétrage client sur la base de documentation fournie par le pôle réglementaire Eksaé ;
 - Traiter les demandes de paramètres spécifiques des clients ;
 - Traiter les tickets liés au paramétrage clients dans l'outil interne ;
 - Mettre en place des échanges avec les clients ;



- Le tout dans le respect des process internes au service ;



CETTE OFFRE EST FAITE POUR VOUS UNIQUEMENT SI

- Vous êtes autonome, rigoureux(se), méthodique, vous aimez travailler en équipe et vous avez le sens de la relation client.
- Votre facilité d'adaptation, votre soif d'apprendre, votre réactivité, et votre polyvalence seront appréciés dans notre environnement dynamique.
- Vous êtes force de proposition
- Vous avez l'esprit d'analyse et de synthèse
- Vous avez une bonne connaissance de l'outil informatique (Suite Office)
- Vous avez des qualités orales et rédactionnelles
- Vous avez un Bac+2 ou équivalent idéalement en RH ou en paie



REMUNERATION ET AVANTAGES

- CDI Temps plein (37,10 heures par semaine ; 8 RTT par an)
- Rémunération en fonction de l'expérience
- Poste sédentaire
- Ordinateur portable
- Tickets restaurant, Mutuelle, Prévoyance, CSE
- PEE, Participation, Prime de vacances, Prime de cooptation

Vous êtes débutant(e) ?

Vous ne connaissez pas le secteur public ?

Vous ne maîtrisez pas la paie et les RH ?

Au-delà des compétences métiers, nous recherchons des talents qui souhaitent exprimer leur potentiel avec nous car nous considérons que le partage des idées et l'intelligence collective sont source de valeur ajoutée et de performance pour tous. C'est avant tout votre aisance relationnelle, votre capacité d'apprentissage et votre curiosité qui feront la différence !

Notre cycle de formation complet vous permettra d'acquérir toutes les connaissances nécessaires à votre bonne intégration au sein d'Eksaé et une prise de fonctions facilitée.

Nombre de poste ouvert : 1

Date de prise de fonction : septembre 2025

Envoyez votre CV à : recrutement@eksae.fr