



<https://latribunelibre.com/emploi/chef-de-projet-f-h-223>

Chef de Projet F/H

Description

Contexte / Mission

Le consultant aura pour rôle de piloter et garantir la performance du centre de services support. Il devra assurer la qualité des activités de traitement des incidents et demandes, superviser les indicateurs de performance et mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue, en lien avec les équipes et le prestataire.

Activités principales

-

Assurer le **pilotage opérationnel** et le suivi des activités du support.

-

Mettre en place et suivre les **KPI et SLA** pour mesurer la qualité de service et la satisfaction des usagers.

-

Identifier les **dysfonctionnements** et proposer des actions correctives ou d'amélioration (processus, outils, pratiques).

-

Gérer et optimiser l'outil **GLPI** (paramétrage, évolutions, suivi).

-

Développer et déployer des **formations** pour renforcer la montée en compétences des opérateurs.

-

Superviser les activités de **contrôle qualité (picking)** pour garantir la fiabilité des saisies et affectations.

-

Organisme employeur
MANAGEMENT SQUARE

Type de poste
Temps plein

Secteur
CONSEIL POUR LES AFFAIRES
ET AUTRES CONSEILS DE
GESTION

Lieu du poste
13210, MARSEILLE 10,
MARSEILLE, France

Salaire de base
32000 € - **Salaire de base**
48000 €

Date de publication
26 septembre 2025 à 21:05

Valide jusqu'au
26.10.2025

Maintenir une **communication claire et régulière** avec la collectivité et le prestataire.

Profil recherché

-

Expérience confirmée en **pilotage de centre de services/support**.

-

Maîtrise des **processus ITIL** et connaissance des outils de ticketing (GLPI).

-

Capacité à suivre et analyser des indicateurs (**KPI, SLA**).

-

Compétences en **animation de formation** et montée en compétences des équipes.

-

Bonnes qualités de communication et de coordination multi-interlocuteurs.

-

La maîtrise de **Power BI** est un plus.

Conditions de la mission

-

Lieu : Aix / Marseille (présentiel, 0 % télétravail)

Qualifications

Profil recherché

-

Expérience confirmée en **pilotage de centre de services/support**.

-

Maîtrise des **processus ITIL** et connaissance des outils de ticketing (GLPI).

-

Capacité à suivre et analyser des indicateurs (**KPI, SLA**).

-

Compétences en **animation de formation** et montée en compétences des équipes.

-

Bonnes qualités de communication et de coordination multi-interlocuteurs.

-

La maîtrise de **Power BI** est un plus.

Conditions de la mission