



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

Coordinateur/Chef de Projet F/H

Description

Dans le cadre de la migration des automates bancaires et du développement de notre activité de support, nous renforçons notre équipe Help Desk Monitoring. Vous contribuerez en tant que Coordinateur/Chef de Projet (F/H) au pilotage des prestataires : coordination, suivi de la performance et optimisation des prestations confiées à nos partenaires externes. Garant de la qualité des services rendus, vous veillerez également au respect des engagements contractuels.

Le Help Desk Monitoring s'articule autour de trois équipes :

- Une équipe de niveau 1, responsable du monitoring proactif du parc et du traitement des incidents,
- Une équipe support de niveau 2, dédiée à la coordination des incidents complexes,
- Une équipe transverse, intervenant en appui des équipes de production.

Vos missions principales :

1. Pilotage opérationnel des prestataires :

- Suivre les indicateurs de performance (KPI, SLA, qualité de service, délais, etc.)
- Mettre en place et animer les comités opérationnels, participer aux comités de pilotage
- Identifier et résoudre les points de blocage ou de sous-performance

2. Gestion budgétaire :

- Suivre les budgets et les engagements financiers liés aux prestations
- Valider la facturation, dont l'application de pénalités

3. Amélioration continue :

- Définir et suivre des plans d'action correctifs et préventifs
- Proposer des leviers d'optimisation des prestations externalisées

4. Coordination & communication :

- Intervenir en tant que point d'escalade
- Assurer une bonne circulation de l'information et la montée en compétence mutuelle
- Reporter régulièrement à la direction sur les performances et les alertes

5. Gestion et supervision de la conformité des PSEE (Prestations de Services Essentiels Externalisées)

Organisme employeur

2SF - SOCIETE DES SERVICES FIDUCIAIRES

Type de poste

Temps plein

Secteur

AUTRES ACTIVITÉS
AUXILIAIRES DE SERVICES
FINANCIERS, HORS
ASSURANCE ET CAISSES DE
RETRAITE, N.C.A.

Lieu du poste

93066, SAINT DENIS, SAINT
DENIS, France

Salaire de base

37000 € - Salaire de base
48000 €

Date de publication

22 octobre 2025 à 19:08

Valide jusqu'au

20.11.2025

- Réaliser des analyses de risques et mettre en place des plans de mitigation si nécessaire
- Superviser les plans de continuité et de reprise spécifiques, tester et valider régulièrement ces plans

Accès au restaurant d'entreprise

Perspective d'évolution : Possibilité d'évoluer en interne.

Qualifications

Une expérience en gestion de fournisseurs ou de prestataires externes sera appréciée :

- Pilotage opérationnel,
- Coordination de plusieurs parties prenantes,
- Organisation et animation de comités de suivi,
- Suivi des indicateurs de performance et des engagements contractuels

Compétences techniques :

- Maîtrise des outils de suivi de performance (Excel niveau intermédiaire, outil de ticketing,...)
- Gestion de projet et capacité à travailler en mode transverse

Compétences comportementales :

- Leadership alliant fermeté et écoute active
- Excellente communication et diplomatie
- Rigueur et sens de l'analyse
- Autonomie
- Capacité à prioriser
- Orientation résultats et satisfaction client

LES VALEURS DE L'ENTREPRISE

Chez 2SF, nous croyons que la diversité est une richesse et que chaque talent compte. Toutes nos offres sont ouvertes aux personnes en situations de handicap. Nous étudions chaque candidature avec la même attention, sans distinction. Ce qui nous importe, c'est votre envie de contribuer, vos compétences, et votre singularité. Rejoindre 2SF c'est rejoindre une entreprise qui valorise l'humain.