



<https://latribunelibre.com/emploi/ima-gie-manager-dassistance-limoges-f-h>

## IMA GIE – Manager d'assistance – Limoges F/H

### Description

Dans le cadre de notre développement et de notre installation récente sur Limoges, nous recherchons des managers de plateaux d'assistance en CDI afin de venir renforcer nos équipes.

La Direction des Opérations Déplacement au sein du groupe IMA a pour mission de venir en aide aux bénéficiaires (les assurés de nos actionnaires et partenaires) qui sont en difficulté lors de leur déplacement (accidents, panne de batterie). Notre activité est organisée de façon à pouvoir répondre aux besoins de ces bénéficiaires et d'assurer leur assistance déplacement 24h sur 24 et 7 jours sur 7.

#### Ce Que Vous Ferez

En tant que Manager d'Assistance, deux missions principales vous attendent : Manager une équipe de 20 chargés d'assistance et garantir leur performance, leur développement professionnel, ainsi que l'atteinte des objectifs de qualité et de satisfaction client.

Vous ferez partie d'un collectif de managers, où une collaboration étroite est essentielle. Vous serez amené à piloter des chargés d'assistance hors de votre périmètre d'affectation, tout en garantissant une coordination fluide avec les autres managers pour maintenir l'efficacité globale.

#### Vos Responsabilités :

##### Management :

Évaluer la performance des chargé·es d'assistance et la qualité du travail réalisé lors du temps de prise d'appel.

Mettre en oeuvre les processus et outils existants permettant d'optimiser l'efficacité opérationnelle et la qualité de nos offres de service

Assurer un suivi régulier de l'équipe, en contribuant au développement et à la montée en compétences de nos collaborateurs

Identifier et mettre en place les actions nécessaires à déployer via notamment les outils mis à votre disposition (entretiens de débrief de la Qualité de la Relation Client, point de suivi individuel, action de formation, ...)

Assurer la réalisation des campagnes RH de l'équipe (entretiens annuels, campagne primes/promotions...)

##### Coopération et travail d'équipe

Contribuer activement au travail d'équipe avec les autres managers d'assistance afin de garantir une continuité de service de nos activités

Assurer et valider collégialement les plannings de présence, des congés (des chargés et des managers)

Contribuer ensemble à l'amélioration continue

S'adapter aux situations imprévues et réagir ensemble face aux périodes de suractivité (ex : catastrophe naturelle, départ en vacances...)

<https://youtu.be/J2u-JboY2Xg?si=YSGtiGKKGxd4KRQB>

### Qualifications

#### Organisme employeur

Groupe IMA : Veuillez sélectionner votre entité

#### Type de poste

Temps plein

#### Secteur

AUTRES ASSURANCES

#### Lieu du poste

87085, LIMOGES, LIMOGES, France

#### Salaire de base

45000 € - **Salaire de base**  
45000 €

#### Date de publication

4 octobre 2025 à 11:05

#### Valide jusqu'au

03.11.2025

Ce Que L'On Attend De Vous :

Si vous disposez d'une expérience confirmée de 3 ans minimum en management de la relation client, ce poste est fait pour vous

Motiver et inspirer une équipe en visant l'excellence opérationnelle et la satisfaction client

Excellente communication écrite et orale, capacité à gérer relations interpersonnelles tout en résolvant les problématiques

Être orienté sur les résultats, avec une bonne capacité d'analyse

Appréhender les enjeux spécifiques des équipes (temps de traitement, procédures, dysfonctionnements techniques...)

Agilité sur les outils informatiques

?? Les plus de votre candidature?:

Faire preuve de réactivité, d'organisation et de rigueur

Gérer les priorités dans des situations complexes et dynamiques

Vous êtes un leader capable de fédérer et d'adapter votre gestion en fonction des équipes et des enjeux

Vous bénéficieriez d'une formation de 5 semaines (3 semaines en pépinière et 2 semaines sur les plateaux d'assistance), dès le premier jour, pour vous familiariser avec notre environnement, nos logiciels de gestion et applicatifs. La formation se déroulera dans nos locaux à Niort.

Les Conditions :

CDI, statut cadre

Poste implanté à Limoges : Caserne Beaublanc (déménagement prévu en 2026, ancienne clinique Chénieux)

Temps de travail =) 100 %

Des horaires alternés, amplitude de 8h00 à 21h00, du lundi au samedi.

Rémunération de base entre 45 et 48K euros à laquelle s'ajouteront :

Primes horaires alternées (5%), des majorations pour les week-ends (63%) les jours fériés (163 %), ainsi que des astreintes (possible une semaine par an).

Le process de recrutement :

Entretien différé à distance

Si votre profil correspond, un entretien exploratoire avec Stéphanie, accompagné d'un questionnaire de personnalité, vous attend !!

Si votre profil est aligné avec les attendus, vous rencontrerez votre futur manager pour un échange technique approfondi.

Vous nous avez convaincus ... Bienvenue chez IMA ! ??