



<https://latribunelibre.com/emploi/incident-manager-f-h-6>

## Incident Manager F/H

### Description

Incident manager H/F

#### Descriptif de la mission :

- Contribuer aux choix d'organisation de l'activité des pôles clients en concertation avec les cadres en charge de celle-ci
  - Piloter le processus d'escalade au sein des équipes opérationnelles.
  - Assurer le reporting des dysfonctionnements et contribuez aux améliorations opérationnelles.
  - Suivre l'en cours, les hors délais et les faits marquants pour lancer les actions correctrices et communiquer en transparence avec le client.
  - Participer aux Comités Incidents Managements avec le client.
  - Travailler sur l'analyse de l'incidentologie des clients pour proposer et suivre les plans d'action et vous vous assurez de la cohérence du parcours client (homogénéisation de l'accueil des signalisations)
  - Proposer des axes d'amélioration pour travailler en synergie avec les équipes Service Client, Services Opérationnels et Service Commercial.
  - Anticiper et être force de proposition sur les adaptations d'organisation et de processus nécessaires au bon fonctionnement et à la satisfaction des clients.
- 
- **Environnement de travail :** chez le client
    - Organisation des horaires : travail en journée
    - Télétravail : hybride
  - **Environnement technique :** Jira, Service now
  - **Date de démarrage :** 06 octobre 2025
  - **Localisation :** Lyon

### Qualifications

Vous disposez d'une expérience confirmée de **3 années** minimum dans le domaine de la gestion des incidents et du support client sur des environnements critiques.

Vous êtes un adepte de la **relation client et de l'amélioration continue**, vous possédez une première expérience dans le métier d'**Incident Manager**, dans le secteur d'activité **des services IT et télécoms / infrastructures (réseaux d'entreprises, solutions de communication, Data Center)**.

### Organisme employeur

Consort Group

### Type de poste

Temps plein

### Secteur

ACTIVITÉS DES AGENCES DE RECOUVREMENT DE FACTURES ET DES SOCIÉTÉS D'INFORMATION FINANCIÈRE SUR LA CLIENTÈLE

### Lieu du poste

69381, LYON 01, LYON, France

### Salaire de base

35000 € - **Salaire de base**  
40000 €

### Date de publication

25 septembre 2025 à 15:08

### Valide jusqu'au

25.10.2025

Afin de mener à bien cette mission, vous devez maîtriser :

- **Les technos** : Service Now, Jira, solutions de communication et collaboration (Teams, Slack, SharePoint, Confluence).
- **Méthodologies** : ITIL (Incident Management, Problem Management, Change Management), gestion de crise, animation de comités incidents, reporting opérationnel.
- **Connaissances métiers** : gestion d'incidents majeurs, coordination transverse des équipes techniques, pilotage de SLA/engagements contractuels, relation et satisfaction client, analyse de l'incidentologie, proposition de plans d'action correctifs et préventifs.
- **Titulaire d'une certification** : ITIL Foundation (ou équivalent en management des services IT).