



<https://latribunelibre.com/emploi/responsable-du-service-support-adherents-f-h>

## Responsable du Service Support Adhérents F/H

## Description

Manager de proximité, vous pilotez une dizaine de collaborateurs répartis sur deux équipes et en charge du Pôle d'Echanges Pluri Services(PEPS) et du support fonctionnel. A ce titre, vous jouez un rôle clé dans le pilotage de la qualité de service, l'amélioration continue et la relation client. Vos principales missions sont :

- Management des 2 équipes (10 personnes) : organisation des tâches, suivi administratif de l'équipe et accompagnement RH,
  - Pilotage de la qualité de service : suivi et analyse des KPI, mise en place d'actions correctives, production de statistiques issues du GLPI,
  - Amélioration continue : optimisation des processus internes (gestion des incidents, demandes des adhérents...), contribution à l'évolution de l'offre de services,
  - Suivi des adhérents : échanges réguliers avec les adhérents pour le suivi opérationnel et stratégique,
  - Contribution aux projets d'ACG et participation à la stratégie du département.

### Télétravail 3jrs/semaine, RTT

## Qualifications

- Expérience en management d'équipes (3 ans minimum), idéalement dans le domaine du support ou de la relation client,
  - Compétences en suivi de la qualité de service, pilotage d'indicateurs, amélioration continue?
  - Une bonne connaissance des outils ITSM (type GLPI) et une appétence pour les outils collaboratifs internes (CRM, planning...),
  - Sens du relationnel, leadership, rigueur et esprit d'équipe,
  - Connaissance du secteur ERP, logiciel métier et/ou des bailleurs sociaux serait un plus,
  - Un goût affirmé pour la transversalité et le travail collaboratif.

## Organisme employeur

MICHAEL PAGE INTERNATIONAL  
FRANCE

## Type de poste

Temps plein

## Secteur

ACCUEIL OU  
ACCOMPAGNEMENT SANS  
HÉBERGEMENT D'ADULTES  
HANDICAPÉS OU DE  
PERSONNES ÂGÉES

## Lieu du poste

01053, BOURG EN BRESSE,  
BOURG EN BRESSE, France

## Salaire de base

44000 € - Salaire de base

52000 €

### Date de publication

Date de publication  
19 octobre 2025 à 09:05

Valide jusqu'au

18 11 2025