



<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

19 octobre 2025 à 09:05

Valide jusqu'au

18.11.2025