

## Process manager (H/F)

53000 LAVAL [Accéder à l'annonce en ligne](#)

 CDD

 Dès que possible

 Durée : 6 mois

 Temps plein

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

### L'entreprise

Aujourd'hui, **5e acteur sur le marché du travail et de l'emploi en France, Actual group** est un groupe français, à la vision résolument humaniste, qui milite chaque jour pour faciliter le droit au travail pour tous. Organisé autour de **4 métiers - travail intérimaire, recrutement, accompagnement et formation - le groupe est n° 1 de l'intérim d'insertion en France**. Dirigé par **Samuel Tual**, entrepreneur engagé, Actual group a développé une véritable expertise dans l'accompagnement des personnes vers l'emploi sur l'ensemble du territoire, à travers des solutions pour l'emploi et le développement des compétences. Le groupe propose également une offre de solutions RH complète pour accompagner les entreprises et créer ou trouver les compétences dont elles ont besoin. Grâce à ses **4 100 collaborateurs et plus de 600 agences** réparties sur le territoire, Actual group accompagne aujourd'hui **33 000 entreprises et 165 000 candidats à l'emploi**, pour un **chiffre d'affaires de 1,6 milliard en 2023**. Son ambition, et celle de ses marques Actual, Leader, Ergalis, Ergos, Best intérim, Talentpeople, Up Skills, Clémentine, CCLD, Act4skills, Bizness, Envergure, ESUP, Holberton, est de **construire ensemble le travail des femmes et des hommes, partout en France**.

### Le poste

Rattaché(e) à la direction des systèmes d'information et sous la responsabilité du Responsable Service Management, le Process Manager est responsable de la définition, de la gestion, de la coordination et de l'amélioration continue des processus (incident, changement, problème, demande de service, configuration, connaissance) au sein de l'organisation.

## **Vos missions :**

- Assurer que les processus sont alignés avec les objectifs de l'entreprise et les outils, et contribuent à l'efficacité et à la qualité des services IT
- Gestion des processus :
  - \* Concevoir, documenter, implémenter et maintenir les processus.
  - \* S'assurer de la conformité des processus avec les meilleures pratiques ITIL
  - \* Coordonner les activités entre les différents processus
  - \* Déployer les processus dans l'organisation, assurer leur promotion auprès de toutes les équipes (DSI et utilisateurs finaux)
  - \* Définir, implémenter et piloter la gouvernance nécessaire au bon maintien des processus
- Gestion des outils et documentation :
  - \* Gérer les outils de gestion des services IT (ITSM) et s'assurer qu'ils supportent efficacement les processus
  - \* Maintenir à jour la documentation des processus, des procédures et des politiques ITIL
  - \* Créer et faire vivre la base de connaissances (bonne structure, pertinence, accessibilité) en coordination avec les équipes
  - \* Concevoir et mettre en œuvre les solutions permettant de développer le self care pour les demandes de support en exploitant au maximum l'état de l'art (IA notamment)
- Amélioration continue :
  - \* Identifier les opportunités d'amélioration des processus et proposer des solutions
  - \* Mettre en place des indicateurs de performance (KPI) pour mesurer l'efficacité des processus
  - \* Identifier les incidents récurrents et coordonner les actions correctives avec les services concernés
  - \* S'assurer de la livraison des rapports d'incidents (root cause, actions correctives) pour les incidents généraux
  - \* Travailler en étroite collaboration avec le Support Manager afin d'améliorer la performance des processus et l'efficacité du service support
  - \* Réaliser des audits réguliers pour évaluer la performance des processus et leur adéquation aux besoins de l'entreprise
- Coordination et communication :
  - \* Travailler en étroite collaboration avec les responsables de service et les équipes techniques de la DSI et au-delà
  - \* Communiquer les changements de processus et les mises à jour aux parties prenantes
  - \* Informer les utilisateurs des incidents et changements en produisant des communications adaptées
  - \* Mettre en place des cellules de crises suivant la criticité des incidents et coordonner les différentes équipes techniques jusqu'à leur résolution
  - \* Être à l'écoute des équipes support (internes et externes) et avoir une vision transverse pour déceler les problèmes et envisager les actions préventives ou correctives

## **Le profil recherché**

Vous disposez d'une expérience significative dans ce type d'activités avec une bonne connaissance des bonnes pratiques ITIL (une certification de type Fondations est requise) et des outils ITSM associés (Fresh service est l'outil utilisé chez Groupe Actual).