

Responsable du support utilisateurs (H/F)

13001 MARSEILLE [Accéder à l'annonce en ligne](#)

CDD

05/01/2026

Durée : 83 jours

Temps plein

Ouvert aux personnes en situation de handicap

L'entreprise

Actual Talent, est la division spécialisée d'Actual group, 5eme acteur du travail et de l'emploi en France à la vision résolument humaniste. Nous déployons avec nos clients les solutions d'acquisition et d'évaluation de Talents qui construisent aujourd'hui et demain, la performance de leur organisation.

Depuis plus de 20 ans, nos consultants spécialisés au sein de nos 13 bureaux en France accompagnent les entreprises dans la recherche de cadres, experts et profils qualifiés en intérim, CDI, CDD ou prestation de services.

L'intérim devient une véritable opportunité : une porte ouverte vers de nouvelles expériences, des missions enrichissantes et une flexibilité adaptée aux besoins de chacun.

Notre équipe spécialisée en IT recrute pour son client, un Responsable Support Utilisateur pour une mission en **FREELANCE**

Le poste

Nous recherchons un Technicien support informatique (h/f) pour rejoindre notre équipe dynamique à Marseille. Ce poste est une opportunité en **FREELANCE**, offrant un engagement à temps plein de 35 heures par semaine.

Votre mission principale sera de garantir la performance et la qualité de notre centre de services support. Vous serez responsable de la gestion des incidents et des demandes, de la formation des opérateurs, et de l'amélioration continue en étroite collaboration avec notre prestataire et les instances de gouvernance.

Nous attendons de vous que vous animiez et coordonnez les comités techniques, assurant que les décisions soient traduites en actions concrètes. Vous devrez également mettre en place et suivre des indicateurs de qualité pour mesurer la satisfaction des utilisateurs.

Parmi vos responsabilités, vous serez amené à identifier les dysfonctionnements, proposer des actions d'amélioration, et développer des actions de formation pour améliorer l'efficacité et la qualité du service. La collaboration avec notre prestataire sera cruciale pour mettre en place une démarche d'amélioration continue.

- Assurer le pilotage opérationnel et le suivi des activités du centre de services, avec une attention particulière à la qualité de prise d'appel et de traitement des incidents et demandes

- Animer et coordonner les comités techniques COTECH, en veillant à ce que les décisions soient traduites en actions concrètes et suivies jusqu'à leur réalisation.
- Mettre en place et suivre des indicateurs de qualité et de performance fiables, permettant de mesurer la satisfaction usager et la conformité contractuelle.
- Identifier les dysfonctionnements et proposer des actions correctives ou d'amélioration pour optimiser les processus, les outils (GLPI) et les pratiques des opérateurs.
- Développer et mettre en oeuvre des actions de formation et de montée en compétence des opérateurs pour garantir l'efficacité et la qualité du service.
- Travailler en étroite collaboration avec le prestataire pour mettre en place une démarche d'amélioration continue. Construire, consolider et analyser les KPI et SLA pour évaluer la qualité du service.
- Identifier les incidents récurrents et besoins d'évolution de la base de connaissance ou des procédures internes.
- Proposer et suivre des évolutions de paramétrage GLPI pour faciliter le travail des opérateurs
- Planifier et piloter des actions de formation régulières, en présentiel ou distanciel.
- Superviser les activités de picking (contrôle par échantillonnage) pour détecter les problèmes de saisie ou d'affectation.
- Formaliser les plans d'action issus des comités et en assurer le suivi jusqu'à la mise en œuvre.
- Assurer une communication claire et régulière avec la collectivité et le prestataire. Ce poste est proposé par une agence spécialisée dans le recrutement de talents informatiques. Nous vous invitons à rejoindre notre équipe pour une expérience professionnelle enrichissante.

Le profil recherché

Le profil recherché pour le poste de Technicien support informatique (h/f) doit posséder plusieurs compétences essentielles. Le candidat idéal doit avoir une expertise en diagnostic et résolution de problèmes informatiques. Une maîtrise des systèmes d'exploitation Windows et Linux est également requise. Le candidat doit démontrer une capacité à communiquer efficacement avec les utilisateurs pour comprendre et résoudre leurs problèmes techniques. La connaissance des réseaux et protocoles de communication est un atout important. Enfin, une aptitude à travailler en équipe tout en étant autonome est indispensable pour ce rôle.

Compétences fonctionnelles : Connaissance des centres de services et des activités de support

Compétences techniques : Capacité à maintenir des rapports Power BI serait un plus

Compétences comportementales : Bonne communication, capacité à gérer les projets avec de multiples parties prenantes