

# Manager support it (H/F)

75015 PARIS [Accéder à l'annonce en ligne](#)



01/06/2026

🕒 Temps plein

♿ Ouvert aux personnes en situation de handicap

€ 40000 / An

## L'entreprise

**Actual Talent** est le spécialiste européen en Acquisition et Évaluation de talents d'Actual group, 5e acteur de l'emploi et du travail en France.

Depuis plus de 20 ans et au travers de nos 22 bureaux, nos consultants experts par métiers (Sales, Ingénierie, IT/Digital, Support) accompagnent entreprises et candidats avec des modalités contractuelles sur mesure : CDI, CDD, Intérim, Freelance, Management de transition, Prestation de services.

Notre équipe spécialisée en Informatique accompagne son client un grand groupe de premier plan dans le secteur des services RH, **un(e) Manager Support Informatique**. Dans un contexte de transformation et de croissance, notre client cherche à structurer son excellence opérationnelle au sein de sa DSI.

## Le poste

### Vos Missions :

Rattaché(e) à la Direction des Systèmes d'Information, vous pilotez l'activité du support et garantissez la satisfaction des utilisateurs dans un environnement exigeant et multi-sites :

- Pilotage opérationnel : Superviser les flux d'incidents et de demandes, en veillant au strict respect des engagements de service (SLA).
- Gestion des escalades critiques : Intervenir comme point de contact privilégié lors de crises. Vous savez gérer la pression et apporter des solutions concrètes pour désamorcer les situations complexes.
- Amélioration continue (ITIL) : Maîtriser et déployer les fondamentaux ITIL pour optimiser les processus de support (Incident, Problem, Change Management).
- Interface et Diplomatie : Assurer un lien fluide entre les directions métiers et les équipes techniques. Vous agissez avec diplomatie pour gérer les attentes des utilisateurs exigeants.
- Suivi de performance : Piloter les indicateurs de performance (KPI) et mettre en place des plans d'actions correctifs.

## Le profil recherché

- **Expérience :** Vous justifiez d'une expérience confirmée en management de support IT, idéalement dans des environnements à forte volumétrie ou sous haute pression.
- **Expertise méthodologique :** La maîtrise du framework ITIL est impérative.**Soft Skills :** Vous êtes reconnu(e) pour votre leadership, votre diplomatie et votre capacité d'écoute. Votre aisance relationnelle est votre principal atout pour gérer les tensions internes.
- **Culture technique :** Une bonne connaissance générale des infrastructures IT est nécessaire pour comprendre et arbitrer les escalades techniques.

### **Conditions du poste :**

- **Type de contrat :** CDI.
- **Localisation :** Poste basé en Île-de-France (secteur Montparnasse).
- **Rémunération :** Package de 36- 40 K€ bruts annuels (incluant primes et 13ème mois).
- **Avantages :** Mutuelle, tickets restaurants, environnement de travail dynamique et projets stratégiques.