

Technicien helpdesk référent (H/F)

59000 LILLE [Accéder à l'annonce en ligne](#)

 Contrat de travail temporaire

 Dès que possible

 Durée : 3 mois

 Temps plein

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

L'entreprise

Qualités personnelles :

- Leadership naturel et sens de la pédagogie
- Excellente communication

- Gestion du stress et des priorités
- Esprit d'équipe
- Rigueur et sens du service

Avantages :

- Rôle clé avec responsabilités
- Environnement dynamique et formateur
- Possibilité d'évolution
- Mission longue durée

Le poste

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.

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 & Digital recrute pour son client, acteur reconnu des services informatiques basé dans la métropole lilloise, un Technicien Helpdesk Référent (H/F) pour une mission en intérim de 3 mois renouvelable.

Dans le cadre d'un renforcement du plateau de support utilisateurs, vous interviendrez en tant que référent technique et opérationnel au sein d'un centre de services dynamique. Vous évoluerez dans un environnement structuré, avec des outils de ticketing performants et des process ITIL, tout en jouant un rôle clé dans l'accompagnement de l'équipe.

Date de démarrage : Dès que possible

Rémunération proposée : 24K€ à 27K€ selon profil

Télétravail : selon accords

Rattaché(e) au Team Leader, vous intégrerez un plateau d'assistance et serez un point de relais entre les techniciens et le management, avec un rôle à la fois technique et organisationnel.

Vos missions principales / responsabilités seront les suivantes :

- Prendre en charge les incidents utilisateurs (N1/N2) via téléphone, mail et outils de ticketing
- Accompagner et soutenir les techniciens helpdesk au quotidien (montée en compétences, bonnes pratiques)
- Gérer les escalades et intervenir sur les incidents complexes
- Suivre les indicateurs de performance (SLA, qualité de service)
- Participer à l'amélioration continue des process et à la rédaction de procédures

Le profil recherché

Issu(e) d'une formation en informatique (Bac à Bac+2 type BTS SIO ou équivalent), vous justifiez d'une expérience significative en support utilisateurs, idéalement sur un environnement helpdesk ou centre de services avec une première expérience en référent ou en support avancé.

Compétences attendues :

- Support utilisateurs (Windows, bureautique, messagerie)
- Outils de ticketing (GLPI, ServiceNow, EasyVista)

- Environnements Active Directory
- Connaissance des environnements helpdesk / centre d'appels
- Notions ITIL appréciées