

<b>Partenaire</b>	Agence Française de développement (AFD)
<b>Référence</b>	24D1724268850
<b>Titre</b>	INCIDENT MANAGER
<b>Description du poste</b>	<p>Missions principales :</p> <p>Assurer l'efficacité et l'efficience du processus de gestion des incidents et problèmes, Rédiger les rapports d'incidents (en collaboration avec les responsables applicatifs et le cas échéant l'exploitant IT en charge de la gestion des infrastructures), Coordonner les intervenants des équipes techniques lors de la gestion d'incidents majeurs.</p> <p>Gérer les incidents majeurs et animer les cellules de crises opérationnelles, Produire l'information à destination du management, Assurer l'information des équipes de la DSI relative aux processus, Participer à la définition des évolutions de l'outil de gestion des incidents, Établir des rapports périodiques (hebdomadaire, mensuel, annuel) sur le traitement des incidents et analyser les causes, impacts et récurrences, En charge du suivi des SLA (Niveaux de service des applications et infrastructures du SI) Animer une réunion périodique de gestion des incidents avec les responsables de l'ensemble des équipes de la DSI,</p> <p>Effectuer des rapports à la demande selon les besoins des directions de l'entreprise, S'agissant d'un processus transverse à l'ensemble du département DSI il est attendu du candidat qu'il collabore avec les entités suivantes :</p> <p>Les différents pôles des divisions ATR, APO, ARF en chargeant du support et de la maintenance applicative</p> <p>La Division AQT (Appui Qualité et Transverse) en charge du nouveau processus de gestion des incidents au sein du département DSI</p> <p>La Division ISE (Infrastructures et Services d'Exploitation) en charge de l'exploitation et de la supervision du SI de l'AFD</p> <p>La Division SSU (Support et Services aux Utilisateurs)</p>
<b>Type de contrat</b>	Emploi
<b>Société</b>	AGENCE FRANCAISE DE DEVELOPPEMENT (AFD) France
<b>Description de la société</b>	<p>À propos de l'Agence Française de Développement (AFD) L'Agence Française de Développement (AFD) est une institution publique au service de la politique de développement de la France. Avec plus de 85 ans d'engagement, l'AFD soutient des projets concrets dans plus de 115 pays, en faveur du climat, de la biodiversité, de la paix, de l'éducation, du développement urbain, de la santé et de bien d'autres secteurs. Notre mission : contribuer à un monde plus juste et durable. Pour y parvenir, la Direction des Systèmes d'Information (DSI) joue un rôle essentiel en mettant à disposition des outils numériques performants pour soutenir nos missions. Dans ce contexte, nous recherchons un(e) Incident Manager expérimenté(e), prêt(e) à relever les défis technologiques et à piloter les incidents applicatifs de son périmètre. Vous intégrez la Cellule d'appui Transverse (CEA) du département des Systèmes d'information. Cette cellule est responsable de la prise en charge des incidents applicatifs, de la gestion des TMA, de la mise en place de la méthodologie du suivi du Run ... Vous serez le point d'entrée de tous les incidents applicatifs notamment pour les trois divisions Applications Transverses (ATR), Finances et Risques (ARF) et Applications Opérations (APO) en responsabilité du Run applicatif Métiers</p>
<b>Pays</b>	France
<b>Profil recherché</b>	<p>Nous recherchons un profil qui devra posséder une expérience significative dans des activités de pilotage des incidents idéalement, de préférence entre 5 et 7 ans d'expérience.</p> <p>L'incident manager devra faire preuve d'un sens élevé de la communication, d'un bon niveau de rédaction, d'un sens aigu des priorités et d'une résistance au stress. L'incident manager devra connaître parfaitement les problématiques liées aux infrastructures informatiques, ainsi que la méthodologie ITIL.</p> <p>Il devra être à même de dialoguer efficacement avec les intervenants des équipes DSI</p>

(production et infrastructures, architectes, responsables applicatifs, chefs de projet, ...).

Qui recherchons nous ?

Compétences techniques et fonctionnelles requises :

Dans le cadre de cette mission, il est nécessaire que le candidat présente notamment les compétences techniques et fonctionnelles suivantes :

Connaissance Outils ITSM : EasyVista de préférence

Maîtrise du Pack Office : Word, PowerPoint, Excel

Connaissance Power BI

Il sera également attendu de sa part d'être :

Force de proposition en termes de process et d'approche dans un rôle de conseil et d'appui auprès des populations de la DSI

Apte à documenter et rétro-documenter les sujets sur lesquels il intervient

Apte à communiquer, expliquer, faire adhérer

Compétences comportementales attendues :

Dans le cadre de cette mission, il est nécessaire que le candidat présente les compétences comportementales suivantes :

Autonomie

Rigueur

Bon relationnel

Pédagogie et sens du service

Capacité à gérer et animer des interlocuteurs variés

Respect des principes de planification et de reporting

Vous rejoindrez une équipe de 3 collaborateurs internes et 2 prestataires externes.