



## **RESPONSABLE CSP D'EXPLOITATION ET DE QUALITE (F/H) (CDI / Temps Plein)**

### **Rattachement**

Direction des Opérations – Localisation : La Défense - Île de France

### **Qui sommes-nous ?**

STET est l'opérateur bancaire européen, leader sur le processing des paiements SEPA et des cartes. Nous proposons aux banques qui sont nos clientes un catalogue de 6 services distincts : la compensation bancaire / le paiement instantané / l'autorisation bancaire / la digitalisation des moyens de paiement / la prévention de la fraude / l'authentification bancaire.

Notre entreprise à taille humaine repose sur 4 valeurs : coopération, exemplarité, reconnaissance, cohésion.

Grâce à sa stratégie fondée sur l'innovation, STET est au cœur des révolutions dans le monde du paiement. STET s'engage à favoriser des environnements de travail inclusif, respectueux de tous, propices à la créativité, et équitable. Le développement professionnel comme une condition de notre performance collective et du bien-être de nos collaborateurs. La confiance au sein de nos équipes est un gage de la confiance que nous suscitons auprès de nos clients.

Dans un contexte de développement et **de continuité 24/7**, nous recherchons un Responsable d'Exploitation (**Centre de Supervision**) et Qualité.

### **Qui êtes-vous ?**

De formation Bac +4 ou 5 (école d'ingénieur, Master ou équivalent), vous bénéficiez de 8 à 15 ans d'expérience dont 5 dans un environnement de production et d'exploitation IT critique 24h/24h. Vous connaissez un ou plusieurs domaines monétiques. Vous savez piloter l'évaluation de produits en exploitation, et assurer leur maintenance.

- ✓ Vous avez une bonne compréhension des services et en particulier ceux liés à la compensation et au système de paiement par carte ?
- ✓ Vous maîtrisez des environnements de production et des environnements critiques (disponibilité & sécurité) ainsi que des méthodes et des normes de production (ITIL) ?
- ✓ Vous savez gérer des prestataires, des sociétés d'infogérance, et connaissez la norme ISO 9001 ?
- ✓ Vous savez interagir avec le client pour reformuler et approfondir son besoin afin de le spécifier et de proposer une solution adéquate ?
- ✓ Votre entourage vous connaît pour votre leadership, votre rigueur, adaptabilité, capacité d'apprentissage, et votre sens des priorités ?
- ✓ Vous êtes connu pour être force de proposition (solutions et scénarii d'amélioration) ?



- ✓ On dit de vous que vous savez promouvoir une vision, animer, et mobiliser une équipe complète sur une activité opérationnelle ou un projet, tout en favorisant la prise d'initiative ?
- ✓ Vous êtes à l'aise dans l'élaboration de support et reporting disposez d'un bon niveau d'anglais technique ?

**Alors ce poste est fait pour vous !**

**Ce que nous pouvons accomplir ensemble :**

Au sein de la Direction « Opérations » de STET, vos principales missions se déclinent sur deux axes :

**Axe Managérial :**

- Manager et piloter l'équipe de prestataires du CSP (25 ETP)
- Animer des groupes qualité et s'assure de la formation des ressources
- Veiller au respect des objectifs qualité et sécurité, et à l'application des procédures.
- Organiser et maintenir les plans de secours informatiques

**Axe Exploitation :**

- Superviser et améliorer en continu l'ensemble de la production informatique (exploitation des applications et des batch, ingénierie systèmes et réseau, sécurité informatique).
- Participer au choix et à l'implantation de méthodologies et de procédures d'automatisation.
- Communiquer et diffuser les informations nécessaires auprès des utilisateurs (gestion d'incident, accompagnement au changement, campagnes de sensibilisation sécurité).
- Assurer l'exécution et le pilotage opérationnel des contrats fournisseurs et forfaits du CSP en lien avec les engagements et niveaux de services définis aux contrats.
- Veiller à l'adéquation des compétences des équipes pour l'exécution des tâches.
- Superviser l'ensemble des systèmes assurant les services rendus aux utilisateurs.
- Superviser l'ensemble des opérations récurrentes d'exploitation dans le respect du planning, et des contraintes opérationnelles de production.
- Garantir la détection des incidents et appliquer le processus de résolution adéquat (application des procédures et consignes et/ou appel au support) en fonction des engagements et de l'impact des incidents.
- Assurer la réponse aux utilisateurs des services (incidents / requêtes).
- Superviser les procédures et processus opérationnels en lien direct avec l'exploitation.
- Contribuer à la recette d'exploitabilité des systèmes avant leur mise en production.
- Veiller à la bonne traçabilité des opérations du CSP.
- Proposer des évolutions et améliorations des process, outils et indicateurs du CSP.
  - Assurer une veille technologique constante.



- Assurer la mise en place d'indicateurs et de reportings concernant l'activité opérationnelle de l'exploitation de manière régulière et en assurer la mise à jour
  - Proposer, enrichir et suivre un tableau de bord mensuel de l'activité
  - Suivre les KPI / SLA de chaque ligne de service et produit STET
- Piloter les prestataires et fournisseurs au quotidien.
- Assurer l'interface avec les services tiers DOP et STET pour le CSP, pour notamment enrichir, améliorer et superviser les procédures.
- Veiller au respect des exigences de Sécurité de STET

### **Rejoignez-nous !**

Mettez à profit vos compétences dans une organisation désignée comme système de paiement d'importance systémique qui souhaite recruter les talents de demain, pour répondre aux exigences de ses clients.

- Tous nos postes sont ouverts aux personnes en situation de handicap (F/H)

STET s'engage dans une dynamique d'évolution en matière d'égalité professionnelle pour renforcer la mixité à tous les niveaux de l'organisation.

- Nous accordons la plus haute importance à la protection des données personnelles de nos salariés et de nos candidats.

**Pour envoyer votre candidature : [Jean-Marc.Guichard@stet.eu](mailto:Jean-Marc.Guichard@stet.eu)**

***Pour plus d'informations retrouver nous sur [www.stet.eu](http://www.stet.eu)***

A très vite !