

Responsable d'Exploitation et de Qualité (H/F)

Rattachement :

DOP - Pôle Support & Méthodes

Votre mission :

Au sein de la direction de la Production, le Responsable d'exploitation et de qualité assume les responsabilités suivantes :

- 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 de qualité et sécurité, et à l'application des procédures.
- Organiser et maintenir les plans de secours informatiques

Vos challenges :

- Superviser et améliorer en continu l'ensemble de la production informatique (exploitation des applications et des batch, ingénierie systèmes et réseau, sécurité informatique, services de proximité)
- 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 de l'ensemble des tâches.
- Superviser l'ensemble des systèmes assurant les services rendus aux utilisateurs.
- Superviser l'ensemble des opérations récurrentes d'exploitation qui sont confiées dans le respect du planning, des engagements 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 sollicitations des utilisateurs des services (incidents / requêtes).
- Superviser les procédures et processus opérationnels en lien direct avec l'exploitation.

- 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
- **Process Qualité :**
 - Veiller à la formation des procédures et à leur application opérationnelle et visible
 - Mettre en place et suivre la méthode qualité et gouvernance documentaire (basées sur les best practice ISO 900X)
 - Faire procéder à la saisie des questionnaires de sorties et des questionnaires qualité proposés par les autres directions
 - Contribuer au déploiement de la culture qualité au sein de la STET
 - Contribuer à la recette d'exploitabilité des systèmes avant leur mise en production.
 - Veiller à la bonne traçabilité des opérations du CSP.
 - Participer à l'accompagnement métrologique aux analyses approfondies des causes réalisées dans le cadre du traitement des événements indésirables, en collaboration avec les services.

Parlons de vous :

Vous justifiez d'un bac +4/5 en informatique et avez 10 à 15 ans d'expérience dont 5 ans au moins dans un environnement de production et d'exploitation IT critique et H24.

Vous êtes rigoureux et animé par l'engagement des prestations de tiers.
 Vous savez évoluer dans une organisation matricielle avec divers corps de métiers.
 Maîtrise norme ISO 9001 nécessaire

En plus :

Nous accompagnons les mobilités de nos collaborateurs.
 La formation et l'évolution des compétences des salariés sont au cœur de la stratégie de STET.

Pour postuler : armelle.wattebled@stet.eu

Tous nos postes sont ouverts aux travailleurs handicapés.