



<https://latribunelibre.com/emploi/incident-manager-f-h-20>

Incident Manager F/H

Description

Vous souhaitez travailler sur des technologies de pointe et révéler votre talent ? Apprendre, partager et progresser, tout en donnant du sens à votre travail ? Relever des défis technologiques et repousser les frontières du possible en transformation digitale ? Rejoignez l'aventure Manutan et ses équipes passionnées par les Technologies et la DATA.

Groupe familial français, Manutan acteur majeur européen BtoB et partenaire des entreprises, collectivités et artisans depuis près de 60 ans, est spécialisé dans la distribution d'équipements et de fournitures.

Son modèle d'alliance, qui associe les atouts du digital (solutions e-commerce) à des services personnalisés, permet à Manutan d'accompagner ses clients vers une performance plus durable et éthique, tout en mettant en place une stratégie d'optimisation de leurs achats.

Avec 25 filiales implantées dans 17 pays d'Europe, le Groupe compte plus de 2 500 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 1,01 milliard d'euros en 2023/24. En 2025, ce sont 12 filiales du Groupe qui obtiennent la certification Great Place to Work®.

Missions & Responsabilités : Le Groupe recrute un Incident Manager F/H en CDI, pour son Centre Européen de Gonesse, à la fois Siège du Groupe et des activités en France de la marque Manutan, et centre logistique majeur de près de 700 collaborateurs aux métiers très variés. Rattaché directement au Directeur des Opérations du Groupe, vous aurez pour mission : 1. Gestion opérationnelle des incidents :

- Coordonner et suivre la résolution des incidents et demandes (N1/N2/N3, éditeurs, intégrateurs) afin d'assurer une correction dans les délais souhaités (SLA) et garantir un rétablissement rapide du service.
- Piloter de bout en bout le processus d'incident management (IM) (ITIL).
- Déclencher et gérer les incidents majeurs : mobilisation et coordination des équipes techniques, communication claire et continue auprès des parties prenantes.

2. Gouvernance et reporting :

- Suivre les SLA, KPI et tableaux de bords.
- Animer les revues d'incidents, préparation des Comités opérationnels.
- Rédiger les RETEX.
- Gérer l'Amélioration continue & la prévention (Détection d'incidents récurrents / Revue des points sensibles / Amélioration continue via la prise en charge d'un post-mortem complet, création de problèmes & prévention.

Organisme employeur

Manutan

Type de poste

Temps plein

Secteur

COMMERCE DE GROS
(COMMERCE
INTERENTREPRISES) DE
FOURNITURES ET
ÉQUIPEMENTS INDUSTRIELS
DIVERS

Lieu du poste

95277, GONESSE, GONESSE,
France

Date de publication

8 janvier 2026 à 10:02

Valide jusqu'au

07.02.2026

3. Gestion des processus

- Etre garant de l'application du processus ITIL IM et de son amélioration,
- Mettre à jour la documentation (modèles de communication, matrices d'escalade),
- Faire évoluer les services disponibles dans l'ITSM.

Environnement technique & Outils :

- Outils : ServiceNow, Jira, Zabbix, Prometheus, Gr

Qualifications

Issu d'une formation supérieure en systèmes d'information, vous justifiez d'une expérience significative dans le domaine d'au moins 8 ans.

Vous êtes obligatoirement certifié ITIL V4 (Incident et Change Management), des connaissances techniques sur le SI d'un groupe d'une dimension équivalente à Manutan et connaissez bien ServiceNow (à préciser dans votre CV).

Vous êtes doté d'un excellent sens relationnel et êtes un excellent communicant (avec des populations hétérogènes comme i.e., ingénieurs, product owners, direction ou autres clients internes).

Attentif aux détails, rigoureux et organisé, vous avez une bonne capacité d'adaptation, le souci du résultat, le sens du service et un fort esprit d'équipe.

User-driven, vous avez pris, dans vos expériences précédentes, des initiatives ayant un impact significatif sur l'expérience utilisateur et les avez mis en œuvre.

On vous reconnait pour votre leadership, votre proactivité et vos capacités à faire face à des situations de gestion de crise et de dysfonctionnement critique en production. Langue :

- Anglais courant indispensable pour ce poste – échanges quotidiens écrits et oraux

Pourquoi nous rejoindre :

- Télétravail : Jusqu'à 3 jours/semaine
- Rémunération : Prime annuelle, Bonus pour tous, Participation et Intéressement
- Jours de repos : 15 RTT, congés d'ancienneté
- Avantages : Centre sportif (50€/an), restaurant (repas à 4 €), conciergerie, crèche

- Accessibilité : Navette Gare du Bourget (RER B) > Manutan en 15 min.
Dispositif de covoiturage
- Mutuelle avantageuse : 25,12€ pour un salarié seul ou avec enfant
- Bien-être au travail : Certifié « Great Place To Work » depuis 8 ans et labellisé « Happy Trainees » depuis 4 ans

Localisation :

DREDA – Centre Européen Manutan – ZAC du Parc des Tulipes – Avenue du 21^e Siècle – 95500 Gonesse

En transport :

- Bus 152 – Arrêt ZAC de Tulipes Nord (Terminus)
- Bus 23 – Arrêt ZAC de Tulipes Nord
- Une navette gratuite est disponible, reliant la gare du Bourget (RER B) à Manutan en seulement 15min