



<https://latribunelibre.com/emploi/incident-manager-f-h-8>

Incident Manager F/H

Description

Mission principale

Garantir la prise en charge, la coordination et la résolution efficace des incidents impactant les services informatiques, en conformité avec les bonnes pratiques ITIL, afin de rétablir le service normal dans les meilleurs délais et limiter l'impact sur l'activité métier.

Responsabilités principales

- Piloter le **processus de gestion des incidents** selon ITIL
- Maintenir à jour le **process et les procédures opératoires** relatifs à la gestion des incidents, en fonction des **nouveaux cas d'anomalie**.
- Assurer la **coordination et la communication** lors des **incidents majeurs** (bridge call, communication vers le management et les utilisateurs).
- Prioriser, arbitrer et affecter les incidents en fonction de leur **criticité et de leur impact business**, fondé sur l'analyse du catalogue de service.
- Superviser et challenger les équipes techniques pour **accélérer le rétablissement du service, en cas d'incident majeur**.
- Déclencher le processus de gestion de crise, coordonner les activités de façon transverse, assurer le bon niveau de communication avec l'ensemble des intervenants, ainsi que les exploitants et la Région.
- Constituer et alimenter la base de connaissance décrivant l'incidentologie dans le périmètre SIBR
- Garantir le respect des **SLA/OLA** relatifs aux incidents majeurs.
- Conduire les analyses post-mortem et capitaliser les REX
- Produire et diffuser des **reportings réguliers** (KPI, temps de résolution, taux de respect des SLA) avec une vision transverse, de bout en bout.
- Contribuer à l'**amélioration continue** en identifiant les causes récurrentes et en proposant des actions préventives (en lien avec le Problem Manager).
- Participer à la **mise à jour de la documentation** (procédures, processus, consignes de communication)

Qualifications

Techniques

- Maîtrise des **processus ITIL v4 (ou v3)**, en particulier *Incident Management* et *Problem Management*.
- Bonne maîtrise des outils ITSM **ServiceNow, JIRA, Zendesk**,
- Connaissance des outils de monitoring et de supervision Grafana, Zabbix, Splunk, Opsview, Nagios...
- Bonnes notions d'infrastructures IT (systèmes, réseaux, bases de données, cloud) et d'applications métiers.

Organisme employeur

LaTribuneLibre

Type de poste

Temps plein

Secteur

GESTION D'INSTALLATIONS INFORMATIQUES

Lieu du poste

France

Salaire de base

32000 € - **Salaire de base**
42000 €

Date de publication

13 octobre 2025 à 13:06

Valide jusqu'au

12.11.2025

- Capacité à analyser rapidement l'impact d'un incident sur le business.

Transverses

- **Leadership** et capacité à coordonner plusieurs équipes en situation de crise.
- **Excellentes compétences de communication** (clarté, concision, adaptation aux interlocuteurs techniques et métiers).
- Sens de la priorisation et de l'organisation.

Profil recherché

- Bac +3/+5 en informatique, systèmes d'information ou équivalent.
- Certification ITIL Foundation (minimum), ITIL Intermediate/Managing Professional appréciée.
- Expérience préalable en coordination de crises ou gestion de services IT fortement valorisée.

Indicateurs de performance (KPI)

- Taux de respect des **SLA** incidents.
- **MTTR** (Mean Time To Resolve).
- Taux d'incidents majeurs correctement gérés et clôturés.
- Niveau de satisfaction des utilisateurs.
- Nombre d'actions d'amélioration mises en œuvre.

Relations fonctionnelles

- Équipes support N1/N2/N3, CRC, CRE, Tour de Contrôle
- Problem Management, Change Management, Release Management, Configuration Management
- Exploitants, Métiers, Région, Administrations territoriales.
- Direction IT et sponsors métier.