



<https://latribunelibre.com/emploi/responsable-processus-incident-et-probleme-f-h-2>

## Responsable Processus Incident et Problème – F/H

### Description

En tant que Responsable Processus Incident et Problème, vous jouerez un rôle clé dans la mise en place, l'optimisation et la gestion des processus essentiels pour garantir la continuité des services IT au sein du groupe. Vos missions s'articuleront autour des axes suivants : Mise en œuvre des processus : . Définir et formaliser les processus de gestion des incidents et problèmes, en collaboration avec les parties prenantes internes et externes. . Identifier et formaliser les prérequis techniques et opérationnels pour une mise en œuvre efficace. . Piloter la mise en œuvre opérationnelle des processus, en veillant à ce que chaque étape soit rigoureusement appliquée. Gestion opérationnelle et coordination : . Garantir l'efficacité et les résultats des processus incidents et problèmes, en assurant leur bonne exécution et en surveillant leur performance. . Planifier les actions nécessaires à la gestion des incidents et problèmes, et assurer la coordination des parties prenantes pour garantir une résolution rapide et efficace. . Superviser et suivre l'exécution des processus, en veillant au respect des procédures et en analysant les éventuelles anomalies ou écarts. Suivi et amélioration continue : . Mettre en place des tableaux de bord pour suivre les indicateurs clés de performance et évaluer l'efficacité des processus. . Identifier des axes d'amélioration et proposer des ajustements pour optimiser la gestion des incidents et des problèmes. . Proposer des solutions innovantes pour réduire les délais de résolution et minimiser les impacts sur les services IT.

### Qualifications

Titulaire d'un Bac+3 minimum, vous justifiez d'au moins 5 ans d'expérience dans la gestion des processus incidents, problèmes ou changements dans un cadre ITIL. Vous maîtrisez les bonnes pratiques ITIL, et de préférence, vous êtes certifié(e). Votre expertise vous permet de structurer et d'optimiser des processus complexes tout en assurant à leur conformité avec les standards ITIL. À l'aise avec les environnements Agile, vous savez adapter votre approche pour maximiser la collaboration et l'efficacité des équipes. Doté(e) d'excellentes capacités relationnelles et de communication, vous êtes capable de dialoguer efficacement avec différents interlocuteurs et de maintenir une communication fluide avec les parties prenantes. Autonome et rigueur, vous assurez une organisation précise et un suivi efficace des processus. Enfin, votre esprit tourné vers l'amélioration continue vous permet d'analyser les situations de manière proactive et de proposer des solutions innovantes pour optimiser les performances. Poste en CDI basé à Cergy (95), à proximité de la station RER A Cergy Préfecture. Statut cadre forfait jour, organisation de travail flexible, primes sur objectifs, convention Syntec, RTT, mutuelle familiale avantageuse et carte ticket restaurant.

### Organisme employeur

Ramsay Santé

### Type de poste

Temps plein

### Secteur

FONDS DE PLACEMENT ET  
ENTITÉS FINANCIÈRES  
SIMILAIRES

### Lieu du poste

95074, BOISEMONT,  
BOISEMONT, France

### Date de publication

6 janvier 2025 à 14:06

### Valide jusqu'au

05.02.2025