

PILOTAGE & DELIVERY

Responsable Services Managés (F/H)

LIEU	CONTRAT	DATE LIMITE
Siège social VEONE, Abidjan	CDI	16/10/2026

Description du poste

La **BU Infrastructure & Cloud** de VEONE exploite des infrastructures et des services cloud pour des clients externes, sous **engagements de service contractuels** — y compris pour des environnements exigeants et régulés. Son pôle Services Managés assure l'infogérance, la supervision et le support de ces plateformes.

Le Responsable Services Managés **dirige ce pôle** — le métier que le marché nomme aussi *Service Delivery Manager, Responsable Infogérance* ou *Head of Managed Services*. Vous encadrez une équipe en croissance — administration, supervision, support — et vous répondez, contrat par contrat, du service rendu : **vous ne produisez pas, vous faites produire le pôle, et vous en répondez**.

Le pôle grandira avec ses contrats : vous construirez l'équipe qui vous entoure — y compris, à terme, les Service Delivery Managers qui pilotent les comptes sous votre responsabilité.

Missions et responsabilités

Vous portez deux responsabilités indissociables : **le pôle** — son équipe, son organisation, sa montée en compétence — et **le service** — sa qualité mesurée, sa conformité aux engagements, sa rentabilité.

- **Direction du pôle** : encadrer l'équipe d'exploitation — planification et astreintes, priorités, évaluation, montée en compétence, recrutements — et structurer les processus ITIL et l'outillage du pôle ;
- **Engagements de service** : suivre la disponibilité mesurée et les indicateurs contractuels et financiers, tenir les engagements — coûts, délais, risques et écarts — et en rendre compte ;
- **Comités de service** : préparer et animer les comités de pilotage et conventions de service, en assurer les comptes rendus et les plans de progrès ;
- **Escalades et crises** : coordonner le traitement des incidents majeurs, porter la communication client pendant la crise, conduire les retours d'expérience ;
- **Transition et réversibilité** : accueillir en exploitation ce que les projets livrent, et savoir organiser une réversibilité propre en fin de contrat ;
- **Relation client** : être l'interlocuteur des clients et partenaires jusqu'au niveau direction, et aider à formaliser leurs besoins d'évolution ;
- **Rentabilité** : suivre la marge de chaque contrat, instruire les avenants de périmètre et contribuer aux renouvellements.

Profil recherché

7 à 10 ans d'expérience dans les services informatiques, dont au moins trois ans à piloter des **contrats d'infogérance ou de services managés** avec engagements contractuels pour des clients externes, et une **expérience confirmée d'encadrement d'une équipe d'exploitation**.

- **Management** : avoir dirigé une équipe d'exploitation ou de support — planification, astreintes, évaluation — et fait grandir des profils junior vers l'autonomie ;
- **Pilotage de service** : pratique des comités de service, du reporting contractuel et financier, et de la gestion des escalades ;
- **Gestion de crise** : avoir porté la communication client pendant un incident majeur, et conduit le retour d'expérience qui suit ;
- **Socle technique** : connaissances générales des infrastructures — systèmes, sauvegarde, supervision, bases de données — suffisantes pour comprendre et arbitrer, sans produire ;
- **Contractuel** : lecture d'un contrat de service, des niveaux d'engagement et de leurs conséquences financières ; la négociation d'avenants est votre quotidien ;
- **Référentiels** : pratique réelle d'ITIL ; une expérience auprès d'opérateurs ou dans un secteur régulé est un atout fort ;
- **Posture** : fiabilité, sens du résultat, capacité à dire les choses au bon moment — y compris les mauvaises nouvelles ;
- **Formation** : école d'ingénieurs ou équivalent universitaire (bac+5) ;
- **Certification** : ITIL, PMP ou PRINCE2 appréciée ;
- **Langues** : français courant, anglais professionnel.

Poste basé à Abidjan. La gestion de crise ne choisit pas ses heures : des sollicitations ponctuelles hors heures ouvrées font partie du rôle.

Comment postuler

Déposez votre candidature en ligne sur notre espace recrutement, rubrique *Offres d'emploi*. Vous y suivrez ensuite l'avancement de votre dossier et y recevrez vos convocations d'entretien.

VEONE · Cocody, Riviera 2 Bonoumin, lot 302 ilot 23 · Abidjan · infos@veone.net · <http://www.veone.net>

Offre publiée le 06/09/2026. Candidatures reçues jusqu'au 16/10/2026 inclus.