Responsable Applicatif ITSM/ESM (H/F)

**A propos de Vicat**

**Groupe industriel international, Vicat est une entreprise familiale française créée il y a près de 165 ans dans la lignée de Louis Vicat, inventeur du ciment artificiel en 1817.**

Tourné vers l’avenir, Vicat développe une offre performante de matériaux, produits et services adaptée à l’évolution des métiers de la construction.

Cimenteries, carrières de granulats, centrales à béton, usines de produits de second œuvre, économie circulaire… partout où il est implanté, le Groupe s’attache au développement des territoires, de l’emploi local et au respect de l’environnement.

Grâce à l’expertise technique, à l’engagement et à la passion des équipes, Vicat cultive au quotidien des relations de confiance avec ses clients et partenaires.

Contribuer aux évolutions dans l’art de construire, tel est l’objectif de Vicat tous les jours, sur tous les projets et tous les terrains.

Acteur reconnu de la transition énergétique et solidaire, et de l’économie circulaire, le Groupe agit pour un développement durable par des actions concrètes : axer notre R&D autour de la réduction de notre bilan carbone, diminuer nos consommations d’énergies, adopter une démarche d’économie circulaire et préserver la biodiversité sur nos lieux d’implantation.

**Position dans l'organisation**

* Service d’appartenance : Direction des Services Digitaux (DSD) / IT Infrastructure / Assurance Qualité
* Rattachement hiérarchique : Responsable Assurance Qualité
* Interactions avec parties prenantes externes et internes
  + Tous les départements de la DSD
  + IT Pays
  + Autres départements utilisateurs de la solution : Services Généraux, Ressources Humaines, …

**Description de la mission**

* + - **Administration et Supervision de l’Outil ITSM**
* Assurer la configuration et la gestion quotidienne de l’outil ITSM.
* Garantir la disponibilité, la performance et la sécurité de la solution.
* Effectuer une veille technologique pour identifier les évolutions possibles de l’outil en fonction des nouvelles versions, mises à jour et besoins métiers.
  + - **Gestion des Incidents et Support Utilisateurs**
* Assurer un support de niveau 2 pour les incidents liés à l’outil ITSM.
* Gérer la communication avec les équipes de support technique et les prestataires externes si nécessaire pour résoudre rapidement les problèmes.
* Fournir un suivi et une documentation pour garantir un historique complet des incidents et des solutions.
  + - **Amélioration Continue et Optimisation des Processus**
* Travailler en collaboration avec les équipes métiers pour identifier des améliorations fonctionnelles de l’outil, et pour adapter les processus de gestion des services IT aux besoins de l’entreprise.
* Proposer des optimisations dans les workflows, formulaires et automatisations de l’outil pour maximiser son efficacité.
* Maintenir la cohérence de la solution en évaluant chaque demande d’amélioration et de personnalisation
  + - **Pilotage des Projets d’Évolution**
* Planifier et piloter les projets d’évolution de l’outil (nouvelles versions, intégrations avec d’autres applications, ajout de nouvelles fonctionnalités).
* Organiser la préparation et la mise en production des pays
* Piloter une étude pour intégrer de l’intelligence artificielle au sein de l’outil.
* Définir et suivre la stratégie de l’application
  + - **Gestion des Accès et Conformité**
* Administrer les droits et profils utilisateurs dans l’outil en fonction des règles de sécurité et de conformité de l’entreprise.
* Assurer le respect des politiques internes de sécurité, confidentialité, et des obligations réglementaires (ex : RGPD).
  + - **Formation et Support aux Utilisateurs**
* Élaborer et fournir des sessions de formation aux agents de support, ainsi que des guides et supports pédagogiques pour une meilleure adoption de l’outil.
* Favoriser le développement des bonnes pratiques d’utilisation de l’outil.
* Participer à la mise oeuvre de plusieurs processus ITIL au sein du département informatique
  + Gestion des incidents.
  + Gestion des problèmes.
  + Gestion des changements.
  + Gestion de l’inventaire des configurations.

**Profil**

* Formation initiale nécessaire : Bac+3 à Bac+5
* Expérience : 5 ans minimum en environnement international avec une expérience significative
  + Dans la gestion d’un outil ITSM ou ESM
  + Dans la mise en œuvre et l’amélioration de processus ITIL
  + Une expérience dans l’opérationnel IT (infrastructures) serait un plus pour ce poste.
* Principales compétences techniques requises :
* Connaissances techniques sur un outil ITSM (de préférence **iTop** de Combodo)
* Connaissance des processus ITIL (une certification serait un plus)
* Expérience en gestion de projets d’amélioration ou d’accompagnement au changement
* Expérience en administration Linux
* Compétences comportementales :
* Autonomie, dynamisme et sens de l’initiative.
* Aptitudes à travailler en équipe (conduite du changement, pédagogie)
* Aptitudes relationnelles et rédactionnelles.
* Capacité d’analyse et de synthèse
* Culture du service
* **Anglais** maîtrisé à l’écrit et à l’oral

Environnement international avec 60 % des utilisateurs hors de France

**Informations complémentaires**

* CDI
* Poste basé à L’Isle d’Abeau (38)
* Déplacements ponctuels à l’international
* Télétravail possible 2 jours par semaine