

FICHE DE POSTE

Fonction publique
Fonction publique de l'État

Intitulé du poste
Service Delivery Manager (SDM) F/H

Identification du poste

Catégorie : A B C

Domaine / métier : ...

Statut : vacant susceptible d'être vacant

Nature de l'emploi : Emploi ouvert aux titulaires et aux contractuels Ouvert uniquement aux contractuels

Emploi de référence RMFP : Administratrice / Administrateur de bases de données

Code EP : FPNUM011

Affectation

Date limite de candidature : (min 15 jours)

Service / département : Service Infrastructure, Déploiement et Production (SIDP)

Direction / pôle : Direction des Systèmes d'Information (DSIN)

Date de vacance du poste : Immédiatement

Contrat

Durée hebdomadaire de travail : 37H30 (7H30/jour)

Télétravail possible : oui non

Management : oui non

Temps plein : oui non (préciser la durée du temps partiel)

Nature du contrat : besoin pérenne besoin temporaire (moins de 12 mois)

Durée du contrat : 36 mois

Descriptif du poste

Vos principales missions :

Au sein de la DSIN et sous la responsabilité du responsable SIDP, le SDM assure trois missions prioritaires :

- 1. Garantir la qualité de service et le respect des engagements contractuels**
 - a. Piloter la performance des prestations IT pour l'ANAH, en veillant au respect des SLA et des contrats d'infogérance.
 - b. Superviser les indicateurs clés (KPI) et les plans d'action correctifs pour maintenir un niveau de service optimal.
- 2. Coordonner la gestion des incidents majeurs et des crises**
 - a. Agir comme point de contact unique entre l'ANAH, les prestataires et les équipes internes.
 - b. Piloter la résolution des incidents critiques jusqu'à la stabilisation du service, en assurant une communication fluide et une coordination efficace entre tous les acteurs.
- 3. Animer la gouvernance opérationnelle et la continuité de service**
 - a. Structurer et rendre visibles les indicateurs de performance.
 - b. Organiser les revues opérationnelles pour évaluer la satisfaction de l'ANAH et ajuster les processus si nécessaires.
 - c. Veiller à la pérennité de la qualité de service et à l'amélioration continue des prestations.

Objectif final : Assurer la disponibilité, la performance et la satisfaction de l'ANAH sur l'ensemble du périmètre suivi, en alignant les prestataires, les équipes internes et les parties prenantes sur des objectifs communs

Vos principales activités :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantir la qualité de service et le respect des contrats <ol style="list-style-type: none"> a. Piloter les indicateurs clés (SLA, SLR, GTI, GTA, disponibilité, performance, réactivité) et veiller au respect des engagements contractuels. b. Identifier les écarts, proposer des mesures correctives et appliquer les pénalités si nécessaires. 2. Animer la gouvernance opérationnelle et les instances de décision <ol style="list-style-type: none"> a. Préparer et conduire les réunions de gouvernance (COTECH, COSUI, COPIL). b. Assurer le suivi des décisions, des plans d'action et des engagements, en garantissant leur traçabilité et leur mise en œuvre. 3. Superviser la gestion des incidents et des crises <ol style="list-style-type: none"> a. Coordonner la résolution des incidents, des changements et des problèmes, avec un focus sur les situations critiques. b. Piloter les cellules de crise, organiser la communication et s'assurer de la production des plans d'action post-RCA. 4. Coordonner les équipes et optimiser les ressources <ol style="list-style-type: none"> a. Mobiliser les équipes internes (exploitation, dev, réseau, sécurité, etc.) et externes (prestataires) pour une résolution efficace des incidents. b. Garantir l'allocation optimale des ressources et la continuité de service. 5. Produire des indicateurs et améliorer en continu <ol style="list-style-type: none"> a. Définir, analyser et partager les tableaux de bord de performance (mensuels et trimestriels). b. Contribuer à l'amélioration des processus ITSM et à l'optimisation de la relation avec les fournisseurs.
------------------------------------	---

Le profil idéal :	<p><u>Savoirs</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise approfondie des processus ITSM et du référentiel ITIL (gestion des incidents, problèmes, changements, niveaux de service et amélioration continue). • Connaissance solide des prestations d'infogérance cloud, d'hébergement et de services managés, ainsi que des environnements de production (cloud, exploitation, réseau, sécurité, systèmes, bases de données). • Expertise en gouvernance fournisseur, suivi contractuel, indicateurs de performance et mécanismes de pénalités. • Capacité à concevoir, harmoniser et fiabiliser des indicateurs de disponibilité et de qualité de service. <p><u>Savoir-faire</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pilotage rigoureux de prestataires dans un cadre contractuel exigeant. • Animation des instances de gouvernance (COTECH, COSUI, COPIL) et gestion des incidents majeurs, y compris la coordination des cellules de crise et des escalades. • Production d'un reporting structuré et orienté décision, ainsi que le suivi des plans d'action, des risques et des mesures correctives. • Collaboration transverse avec des interlocuteurs variés et arbitrage en contexte opérationnel sous pression. <p><u>Savoir-être</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Rigueur, sens de l'organisation et capacité à prioriser efficacement. • Leadership transverse pour fédérer sans autorité hiérarchique directe. • Excellente communication écrite et orale, même en situation sensible ou de crise. • Esprit d'analyse, de synthèse et de relance proactive. • Orientation client et engagement à défendre les intérêts de l'ANAH. <p><u>Périmètre technique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hébergement & Middleware : VMware, Cloud • Réseau : Fortinet, Azure VNet.
--------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Identité : Active Directory, Entra ID, LemonLDAP. • Données : MySQL, SQL Server, Power BI, Oracle. • Systèmes : Windows Server, Linux, Windows 11. • Sécurité : Dynatrace, Splunk, Ziwit, Ping Castle,
Niveau d'étude minimum requis :	Catégorie A : BAC+5
ELEMENTS DE CANDIDATURES	
CV + Lettre de motivation obligatoire	
À PROPOS DE L'OFFRE	
Informations complémentaires	Recrutement par : <ul style="list-style-type: none"> • Contrat de droit public d'une durée de trois ans ; • Détachement sur contrat d'une durée de trois ans pour les agents titulaires de la fonction publique d'Etat, de la fonction publique territoriale ou de la fonction publique hospitalière. Contrat de 37h30 par semaine / 7h30 par jour Droits à congés de 25 congés annuels / 15 RTT) Télétravail : sur demande, à hauteur de 2 jours par semaine
Conditions particulières	Localisation : 8 avenue de l'Opéra, 75001 Paris Déplacement : <input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Descriptif de l'employeur	
<p>L'Anah agit pour la rénovation, l'amélioration et l'adaptation de l'habitat privé dans tous les territoires et au bénéfice de tous les Français. L'Agence aide les propriétaires à concevoir et à réaliser leurs projets de travaux, en leur accordant des aides financières. Elle finance également les collectivités locales et leurs opérateurs dans le cadre de leur politique locale de l'habitat pour intervenir sur leur territoire, rénover les centre-anciens et lutter contre les logements vacants ou indignes.</p> <p>L'Anah pilote France Rénov', le service public de la rénovation de l'habitat. Elle est l'un des acteurs majeurs de la politique de rénovation énergétique des logements grâce à la distribution de MaPrimeRénov'. En 2025, l'Agence a accordé 4,39 milliards d'euros d'aides pour permettre la rénovation de près de 379 428 logements.</p> <p>Aujourd'hui l'Anah accompagne aussi la perte d'autonomie avec MaPrimeAdapt', la principale aide de l'État pour l'adaptation à la perte d'autonomie pour les personnes âgées ou en situation de handicap.</p> <p>L'Agence compte plus de 300 agents de profils extrêmement diversifiés, de tous statuts (fonctionnaires, contractuels, apprentis, stagiaires...). Le panel des expertises recherchées est aussi large que les métiers de l'Agence sont variés.</p>	
Descriptif du service	
Le Service Infrastructure Déploiement et Production au sein de la DSIN est responsable de : <ul style="list-style-type: none"> • Garantir la disponibilité et le niveau de service permettant une utilisation efficace du SI de l'agence • Garantir la sécurisation du Système d'Information et l'application de la politique de sécurité • Assurer la cohérence, l'efficacité et la pérennité des systèmes d'information <ul style="list-style-type: none"> • Chantiers stratégiques 2025-2026 : Renouvellement marché hébergement et infogérance optimisation infrastructure (FinOps), Observabilité Dynatrace, PRA/PCA 	