

NOTRE HISTOIRE :

🇪🇺 Rejoignez Scaleway et façonnez le cloud souverain de demain ! Depuis 1999, nous concevons des infrastructures sécurisées, durables et pensées pour accompagner les entreprises les plus ambitieuses.

Historiquement reconnus pour nos serveurs dédiés Dedibox, nous avons pris en 2015 un virage stratégique vers le cloud computing. En restant fidèles à nos principes de simplicité, flexibilité et d'excellence technique, nous avons su trouver notre place parmi les leaders européens du secteur.

Avec l'essor de l'intelligence artificielle, nous avons choisi de renforcer notre engagement en bénéficiant du soutien du groupe Iliad, qui investit aujourd'hui 3 milliards d'euros pour développer une alternative IA souveraine et sérieuse aux géants américains et asiatiques.

Chaque jour et grâce à notre riche catalogue de produits et services (bare metal, conteneurisation, serverless, IA etc.), Scaleway sert fièrement 38 000 clients privés et du secteur public, de Potoroom à Mistral AI en passant par Golem.AI ou l'ADEME.

📍 Nos bureaux se trouvent à Paris, Lille, Toulouse, Bordeaux, Rouen, Rennes et Lyon.

POURQUOI NOUS AVONS BESOIN DE VOUS

Notre organisation Support se développe rapidement pour répondre aux besoins croissants des clients de Scaleway.

Nous recherchons aujourd'hui un **Cloud Support Manager** pour diriger l'une de nos squads — une équipe d'ingénieurs support talentueux, dédiée à offrir un service client de haute qualité et une excellence opérationnelle.

Votre rôle consiste à gérer les personnes et la performance : vous ferez grandir votre équipe, suivrez les KPIs opérationnels et veillerez à ce que les processus évoluent efficacement avec notre croissance. Vous agirez comme un lien entre votre squad, les autres équipes support, ainsi que les départements business et techniques de Scaleway.

Votre mission : développer, guider et responsabiliser votre équipe afin d'offrir la meilleure expérience à nos clients, tout en améliorant continuellement nos opérations et nos résultats.

VOTRE FUTURE ÉQUIPE

Vous rejoindrez le département **Customer Support**, actuellement composé de plusieurs squads travaillant en étroite collaboration.

Chaque squad est autonome et fonctionne par rotations pour assurer une couverture de service continue.

Votre propre squad compte aujourd'hui **9 membres**, avec un objectif de croissance à **11** dans les prochains mois.

Vous reporterez directement à **Aymeric Maignan** et collaborerez étroitement avec vos pairs dans tous les départements de l'entreprise (Engineering, Sales, Product, Operations).

VOTRE QUOTIDIEN

En tant que **Support Squad Manager**, vos responsabilités quotidiennes incluront :

- **Gestion & développement des équipes** : coacher, accompagner et soutenir vos collaborateurs dans leur travail au quotidien.
Mener des entretiens individuels réguliers, identifier les opportunités de développement et encourager l'apprentissage continu.
 - **Performance opérationnelle** : suivre les niveaux d'activité, les KPIs clés et les indicateurs business (production, qualité, C.A).
Assurer la bonne coordination des shifts et le bon déroulement des opérations quotidiennes. Identifier et mettre en œuvre des améliorations de processus pour accroître l'efficacité de l'équipe.
 - **Collaboration transversale** : agir comme le relais entre votre squad et les autres départements.
Partager les retours terrain pour améliorer les produits, outils et flux de travail.
 - **Orientation client** : accompagner votre équipe dans la résolution de demandes complexes ou critiques.
Maintenir une culture d'empathie, de professionnalisme et d'excellence de service.
-

A PROPOS DE VOUS

Expérience & Compétences requises

- Expérience confirmée en management d'équipe dans un environnement technique ou orienté client.
- Capacité à allier leadership humain et rigueur opérationnelle.
- Bonne compréhension des environnements de production et des concepts techniques liés au cloud, à l'hébergement ou au support IT.
- Maîtrise des outils Lucca, Excel, SQL, ticketing et téléphonie.

- Esprit analytique solide et capacité à interpréter les données pour piloter la performance.
- Maîtrise de l'anglais.

Softskills

- **Empathie & Pédagogie** – Vous comprenez les personnes, guidez avec patience et développez leur potentiel.
- **Leadership & Adaptabilité** – Vous inspirez, responsabilisez et stimulez la performance collective.
- **Esprit d'équipe & Collaboration** – Vous construisez la confiance et favorisez une communication ouverte.
- **Calme & Maîtrise** – Vous gérez la pression et soutenez votre squad dans les situations complexes.

CE QUE VOUS TROUVEREZ CHEZ SCALEWAY +++++

- Travail hybride : jusqu'à 3 jours de télétravail par semaine
- Locaux : espaces de travail spacieux, dynamiques et au design audacieux, proches des transports. La plupart offrent des espaces extérieurs (terrasses) et des stationnements vélos.
- Restauration : service de repas équilibrés assuré par notre chef au siège, petit-déjeuner offert sur tous les sites toute l'année. Carte Swile pour les équipes en régions.
- Engagements QVT : salle de sport, berceaux d'entreprise, tarifs préférentiels pour services à la personne... Scaleway s'engage pour une vie équilibrée.
- Environnement international : plusieurs dizaines de nationalités, un cadre stimulant où l'anglais est aussi utilisé que le français.
- Carrière & mobilités : culture forte de mobilité interne, avec des passerelles possibles vers d'autres entités du groupe Iliad.

Pourquoi rejoindre l'aventure Scaleway ?

- ✓ Une offre produit riche et diversifiée : plus de 100 produits cloud public sur le IaaS, PaaS et IA
- ✓ Un environnement technique de pointe : infrastructures modernes, serveurs bare metal haute performance, défis techniques stimulants
- ✓ Un engagement pour un cloud responsable : datacenters alimentés uniquement par de l'énergie renouvelable depuis 2017, empreinte écologique réduite, certification au plus haut niveau

PROCESSUS DE RECRUTEMENT

- **Entretien RH** – Faire connaissance et échanger sur vos motivations.
- **Entretien Manager (N+1 – Aymeric Maignan)** – Leadership, vision et alignement.
- **Entretien N+2 (optionnel)** – Rencontre avec les parties prenantes clés et discussion sur les objectifs à long terme.

Chez Scaleway, nous nous engageons à construire un environnement inclusif et respectueux où chacun a une juste opportunité de s'épanouir.

Toutes les candidatures sont étudiées avec soin, sans distinction d'âge, de genre, d'orientation sexuelle, d'origine ethnique ou sociale, de religion, de handicap ou de toute autre caractéristique.

Nous croyons que les grandes idées viennent de partout et de chacun — c'est pourquoi vous devriez absolument postuler.