

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, Rouen, Rennes, Toulouse, Bordeaux et Lyon.

POURQUOI AVONS-NOUS BESOIN DE VOUS ?

Notre croissance nous pousse à renforcer notre équipe Operations afin de centraliser et d'élever notre stratégie de Service Level Agreement (SLA).

Votre mission sera de coordonner l'ensemble du cycle de vie des SLAs — de la définition et la mesure à l'application contractuelle et au reporting — afin de garantir une satisfaction client maximale tout en améliorant significativement la productivité interne sur ce sujet.

VOTRE FUTUR ÉQUIPE :

Nous travaillons dans un environnement collaboratif et international où la diversité des Scalers, combinée à un esprit de partage, permet de donner vie à de nouveaux projets chaque jour et de faire progresser nos ambitions collectives.

Vous ferez partie de l'équipe Lead Operations, composée de 7 experts. Il s'agit d'un rôle à fort impact avec une portée totale sur les sujets SLA, nécessitant de travailler de manière transverse avec la plupart des équipes de l'entreprise, notamment l'Ingénierie, les Ventes, la Finance, le Produit et le Service Client (Customer Care). Information manager : Vous reporterez directement à Albane Bruyas, COO.

VOTRE QUOTIDIEN :

- Coordonner la définition, la mesure et l'application des SLAs sur l'ensemble du portefeuille de produits Scaleway.
- Établir une roadmap complète pour la gestion des SLAs, en auditant l'état actuel et en définissant la vision cible.
- Gérer l'intégration des termes SLA dans les contrats clients et superviser la politique de pénalités/crédits en collaboration avec la Finance et les Ventes.
- Produire et automatiser un reporting précis sur les niveaux de service en utilisant des outils comme Metabase, Grafana et Redash.
- Collaborer avec les équipes Engineering et Produit pour définir les standards techniques et les protocoles de gestion d'incidents concernant les SLAs.
- Surveiller la conformité avec les exigences SecNumCloud concernant les niveaux de service.
- Agir comme point de contact principal pour toutes les demandes liées aux SLAs, en apportant de la visibilité à l'équipe de direction.
- Piloter des initiatives d'amélioration continue pour renforcer la rigueur opérationnelle et l'alignement business.

À PROPOS DE VOUS :

HARDSKILLS

- Minimum 10 ans d'expérience, avec une solide expertise en gestion de SLA, gestion d'incidents ou Technical Operations.
- Une expérience préalable chez un Cloud Provider ou dans un environnement technologique à grande échelle similaire est fortement privilégiée.
- Maîtrise des outils d'ingénierie et de reporting tels que Grafana, Jira, Redash et Metabase.
- Forte compréhension des technologies Cloud et capacité à faire le lien entre les métriques techniques et les engagements business.
- La familiarité avec les standards SecNumCloud est un atout significatif.

SOFTSKILLS

- Leadership & Assertivité : Capacité à définir des standards, responsabiliser les équipes et conduire le changement.

- **Communication** : Excellentes compétences pour traduire des données techniques complexes en insights business clairs pour les parties prenantes.
 - **Ténacité** : Vous ne baissez pas les bras facilement et êtes capable de mener des projets structurels à long terme.
 - **Rigueur** : Vous avez un esprit analytique et le souci du détail.
 - **Culture Produit & Tech** : Vous comprenez la réalité opérationnelle de la construction et de la maintenance de produits logiciels.
-

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.
 - **Carrières & 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
-



LA SUITE ...

- Call de découverte avec un recruteur (30 min)
- Entretien Manager avec Albane Bruyas pour comprendre votre expérience et votre approche du poste (45 min)
- Entretiens d'équipe avec Jon Rigüero (Produit) et Antoine Millet (Engineering) pour valider votre fit transverse (1h)
- Étude de cas (SLA Instances) pour démontrer votre expertise pratique et votre réflexion stratégique (1h)
- Entretien RH pour visiter nos locaux et rencontrer vos futurs collègues

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.