



<https://latribunelibre.com/emploi/2024-90964-responsable-qualite-paiement-f-h-2>

2024-90964 – Responsable Qualité Paiement F/H

Description

Type de métier : Types de métiers Crédit Agricole S.A./Organisation / Qualité

Type de contrat : CDI

Description du poste :

Vous rejoindrez la direction Développement des Paiements et des Flux (DDPF) en charge notamment de définir la stratégie de développement de la gamme de produits et de services, de commercialiser l'offre LCL Paiement aux grands remettants, d'assurer le marketing et le support aux réseaux, d'organiser les processus front-to-back et la maîtrise des risques, de traiter les opérations back office monétiques, le SAV/SVP des clients et du réseau et du pilotage de l'activité (activité, budget, relations partenaires et prestataires et pilotage des projets).

Le responsable qualité paiement assure la mise en place d'un suivi centralisé et homogène des incidents informatiques et de processus, pilote les incidents majeurs et les communications associés vers les clients / Marchés, suit la mise en place des plans de contournement, l'élaboration des post mortem avec la direction informatique et la régularisation des suspens qui peuvent être provoqués par ces incidents informatiques.

Qualifications

Vos missions principales seront les suivantes :

1) Piloter les actions métier pour les incidents majeurs en lien avec les moyens de paiements (informatiques et processus) de l'identification à la résolution : - Organiser et piloter proactivement la gestion de crise (cellules de crise, mobilisation des parties prenantes etc.) ; - Mettre en œuvre la communication à destination du réseau, au sein de LCL, vis-à-vis des acteurs extérieurs (prestataires etc.) et le cas échéant des clients ; - Cordonner la remédiation des impacts des incidents au sein des back offices et des prestataires en lien avec les équipes informatiques ; 2) Suivre les incidents : - Alimenter un tableau de bord de suivi (quantitatif et qualitatif) ; - Rédiger des post mortem métier et suivre la réalisation des post mortem et plans d'action par les équipes informatiques ; - Définir et piloter un plan d'action pour l'amélioration continue de la gestion des incidents par le métier (écoute de la voix du client, amélioration des procédures et de l'organisation, exploitation des retours d'expérience, référencement de bonnes pratiques, etc.). 3) Mettre en place /améliorer les procédures de gestion des incidents et de gestion de crise par le métier: - Tenir à jour les procédures et les modes opératoires de l'activité ; - Participer aux comités de maintenance/comités incidents.

Tous nos postes sont ouverts aux personnes en situation de handicap

Organisme employeur

Dogfinance

Type de poste

Temps plein

Secteur

PROGRAMMATION
INFORMATIQUE

Lieu du poste

94076, VILLEJUIF, VILLEJUIF,
France

Date de publication

29 septembre 2024 à 19:02

Valide jusqu'au

29.10.2024