



<https://latribunelibre.com/emploi/referent-process-et-methode-f-h>

Référent process et méthode F/H

Description

QUE PROPOSONS-NOUS ?

Vous êtes rattaché(e) au Responsable Qualité et êtes amené(e) à interagir avec les équipes de la D&SI. Vous êtes Référent Process et Méthodes et collaborez à la définition et mise en place des processus et procédures. Vous assurez également des actions d'analyse, de vérification et d'alerte dans un but d'amélioration continue de la qualité.

VOS MISSIONS PRINCIPALES SONT

- Contribuer à l'élaboration des normes et des process de la D&SI
- Formaliser et mettre à jour la documentation qualité (procédures internes, guides des bonnes pratiques et manuels, référentiels et autres outils)
- Vérifier la bonne mise à jour de l'outil de cartographie applicative par les équipes concernées.
- Participer à l'analyse, mise à jour, évolution du catalogue de service D&SI
- Participer à la vérification des process et détection des anomalies.
- Participer au pilotage Performance & Amélioration continue
 - Mise à jour des documents décrivant les processus
 - Calcul et suivi Tableaux de bord, KPI performance D&SI
- Satisfaction utilisateur :
 - Participer au pilotage du Service Desk
 - Participer à l'analyse du NPS de la D&SI et au suivi du plan d'amélioration de la satisfaction utilisateur
 - Participer à la gestion des escalades utilisateurs (incidents / demandes)
- Participer à la réorganisation de la gestion de la connaissance au sein de la DSI + participer à l'administration de l'outil retenu

Qualifications

QUI ÉTES-VOUS ?

De formation BAC+3 à BAC+5

VOS PRINCIPALES QUALITES ?

- Rigueur et organisation
- Autonomie
- Excellente communication écrite & orale

Organisme employeur

SCC FRANCE

Type de poste

Temps plein

Secteur

COMMERCE DE GROS
(COMMERCE
INTERENTREPRISES)
D'ORDINATEURS,
D'ÉQUIPEMENTS
INFORMATIQUES
PÉRIPHÉRIQUES ET DE
LOGICIELS

Lieu du poste

92050, NANTERRE, NANTERRE,
France

Date de publication

25 septembre 2025 à 13:06

Valide jusqu'au

25.10.2025

- Capacité de synthèse
- Curiosité intellectuelle