



<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 ÊTES-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