



IDENTIFICATION DU POSTE/GENERALITES		
Fonction	Responsable Pilotage des Processus et de la Performance	
Direction	Audit, Management des Risques & Qualité	
Département		
Poids du Poste		
Service	Management Intégré	
Position dans l'organigramme	Hiérarchique N+1	Chef de Département Système de Management Intégré
	Sous sa responsabilité N-1	

OBJECTIFS DU POSTE (MISSION)
Contribuer à la mise en œuvre, au suivi et à l'amélioration continue du Système de Management Intégré (SMI), en s'appuyant sur les référentiels et normes applicables

ACTIVITES/TÂCHES A ACCOMPLIR	
Activité 1 : Mise en œuvre et suivi du dispositif	<ul style="list-style-type: none">• Contribuer au pilotage du Système de Management de la Qualité (SMQ) et les autres certifications.• Suivre la satisfaction et les insatisfactions clients et partie prenantes internes et coordonner les plans d'action qui en découlent.• Veiller à la cohérence du système au sein des processus et mettre à jour la documentation (revues analytiques, indicateurs, procédures).• Réaliser les revues analytiques et assurer le pilotage de la performance des processus sous responsabilité.• Contrôler la fiabilité et la conformité des données et des indicateurs, et assurer leur documentation correcte dans les Enregistrements Qualité (ERQ).• Participer aux audits internes en région et en centrale• Concevoir et déployer des outils et méthodes pour améliorer la productivité et la performance des directions.• Sensibiliser et former aux pratiques et exigences du SMQ et autres certifications.• Suivre la mise en œuvre des protocoles de résolution des problèmes (PRP) et assurer le suivi des plans d'action.• Maintenir et archiver correctement la documentation relative au SMQ et aux autres certificats• Contribuer à la préparation des revues de direction et des comités de pilotage.• Suivre le dispositif d'alerte et consolider les alertes/dérives.• Effectuer un benchmarking et partager les bonnes pratiques internes et externes.• Apporter son support à Orange Money sur les activités de son périmètre



Activité 2 : Suivi et maintien des certifications	<ul style="list-style-type: none"> • Participer à la planification et orchestrer la préparation des audits de certification pour garantir leur maintien. • Apporter le support à la coordination des audits de certification sur le périmètre OM • Veiller à la levée des non-conformités suite aux audits à blancs et certification ainsi qu'à la transmission de la documentation y afférente • Documenter et piloter les processus en conformité avec les référentiels. • Accompagner les pilotes et correspondants qualité dans les initiatives d'amélioration continue de la performance.
Activité 3 : Animation et sensibilisation des processus internes	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la bonne compréhension et l'application des procédures et démarche qualité (et autres certificat) à travers les sensibilisations, formations et assistance. • Contribuer à l'élaboration et à la diffusion des documents de référence relatifs aux processus • Mettre en œuvre les éléments de processus dont il/elle a la charge au sein des entités opérationnelles et assurer une bonne communication • Contribuer à tous projet de digitalisation en lien avec le SMQ et les autres certificats • Produire les rapports d'activité et reporting relatifs à ses travaux • Participer à tous projets transverses au sein de sa direction ainsi que des projets de transformation de l'entreprise • Encadrer le cas échéant les personnes mises sous sa responsabilité.
Sans restriction, étudier toute question relevant de son domaine de compétence, sur instructions de sa hiérarchie.	

COMPETENCES	
Savoir-Être	<ul style="list-style-type: none"> • Leadership • Bon relationnel • Ecoute et négociation • Sens de l'organisation • Rigueur et fiabilité • Aisance relationnelle et bonne capacité de communication • Esprit critique et d'analyse • Orientation résultats et solutions
Savoir- faire	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi et mesure de la performance • Animation de reunion ou comité de pilotage • Définition d'indicateurs pertinents • Gestion des procédures et amélioration continue • Maitrise du pack office
Diplôme ou niveau d'études	Bac +5 dans les domaines liés au management de la qualité, Gestion de projet, à l'économie, à la gestion d'entreprise, formation universitaire.
Expérience antérie	Avoir une bonne connaissance des télécommunications et ses processus. Gestion de projets transverses
AIRE DE MOBILITE	
Evolution(s) possible(s)	Responsable Management des risques et Contrôle interne, Contrôleur interne, métiers en lien avec le SMI ou SMQ, auditeur interne



PRINCIPAUX CONTACTS	
Internes	<ul style="list-style-type: none">• Toutes les directions de l'entreprise, OM, ainsi qu'avec le Groupe
Externes	<ul style="list-style-type: none">• Cabinet conseil, auditeurs externes, Bureaux certificateurs etc...
Nom et prénom de l'agent	
Signature de l'agent	
Nom et prénom du supérieur hiérarchique	
Signature du supérieur hiérarchique	