



FICHE DE FONCTION Chargé(e) de qualité

MISSION

Le (la) chargé(e) de qualité encadre, coordonne et pilote l'ensemble de l'activité qualité des sites.

DETAIL DES FONCTIONS

- ✓ **Création et mise en œuvre de la démarche qualité :**
 - Création des procédures de travail pour les services administratifs et opérationnels,
 - Contrôle de l'application de ces procédures auprès des services administratifs,
 - Mise à jour de ces procédures,
 - Mise en œuvre des moyens nécessaires à l'obtention et au renouvellement de la certification.

- ✓ **Contrôle de la satisfaction clients :**
 - création et mise à jour d'un outil de mesure de la qualité des prestations fournies sur le terrain,
 - création et mise à jour d'un outil de mesure de la satisfaction des clients,
 - gestion des réclamations clients : en collaboration avec les services concernés par les réclamations.

- ✓ **Reporting des résultats qualité et satisfaction aux responsables de site et à la direction,**



COMPETENCES REQUISES

<u>QUALIFICATIONS</u>	<u>QUALITES PERSONNELLES :</u>	<u>COMPETENCES DE BASE :</u>
Diplôme de 2 ou 3 ^e cycle universitaire avec spécialisation qualité, école de commerce, de gestion	Rigueur et méthodologie	Observer, analyser et évaluer les méthodes de travail et leurs dysfonctionnements afin de proposer des méthodes de travail nouvelles
Expérience souhaitée.	Capacités rédactionnelles	Impliquer une catégorie de personnel dans une démarche de changement afin de garantir la réussite de la démarche qualité.
Maîtrise des outils informatiques	Esprit d'analyse et de synthèse	Créer des outils de mesure, d'enquête de la qualité et de la satisfaction.
	Pédagogie et écoute	

POSITIONNEMENT HIERARCHIQUE

- ✓ Rattaché(e) au (à la) Directeur (Directrice) Opérationnel(le).

RELATIONS PROFESSIONNELLES

<u>INTERNES</u>	<u>EXTERNES</u>
Relations régulières avec la direction, les cadres	Clients
Ponctuellement, avec tout le personnel	Organisme de certification qualité