

## CHARGE DE QUALITE F/H

0905

### Appellations les plus courantes

- *Responsable organisation/méthodes/qualité, responsable de l'audit qualité, responsable pôle qualité, responsable qualité, analyste conformité, analyste contrôle interne/fraude, auditeur interne, animateur qualité, chargé de procédures, chargé de qualité opérationnelle (au sein d'un métier)*

### Missions

- *Conçoit et met en œuvre des plans d'action qualité afin de répondre aux objectifs de la politique qualité définis par la direction de l'entreprise (amélioration de la satisfaction Clients, des processus ; obtention de certifications, diminution des coûts liés à la "non qualité", ...)*
- *Met en place les procédures et outils qualité et en contrôle la bonne application.*

## Son environnement

### Famille de métier

- 09 – Autres métiers support ou transverses

### Relations internes

Opérations d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Commercial et marketing	<input checked="" type="checkbox"/>
Activités médicales	<input checked="" type="checkbox"/>	Système d'information	<input checked="" type="checkbox"/>
Support et organisation assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Ressources humaines	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestion d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Autres métiers support et transverses	<input checked="" type="checkbox"/>
Réseau de partenaires	<input checked="" type="checkbox"/>		

### Environnement de travail

- Le métier s'exerce dans un bureau
- Les horaires sont en général réguliers

## Les activités

### Conception de plans d'actions qualité

- Analyse les objectifs qualité de la direction et/ou les exigences liées aux certifications ou accréditations visées ; réalise des états des lieux et identifie les écarts entre l'existant et les objectifs
- Conçoit et formalise les plans d'action qualité : définit des méthodes, outils de gestion et indicateurs de suivi et d'amélioration de la qualité (outils de traçabilité des informations, de contrôle de la qualité, analyses de processus, enquêtes de satisfaction Clients...) ; planifie les actions nécessaires
- Dans le cadre des orientations prises par la direction, participe à l'élaboration de la politique qualité, et à la déclinaison des objectifs et moyens nécessaires à son application

### Implémentation du plan d'action qualité

- Met en œuvre le plan d'action qualité :
  - Réalise les actions de communication destinées à sensibiliser et impliquer les personnels concernés aux objectifs de la démarche qualité
  - Met en place les outils : rédige les procédures et normes de qualité, réalise la cartographie des processus opérationnels en collaboration avec les personnels concernés ...
- Participe à l'évolution et au paramétrage des outils informatiques spécifiques au métier

- Vérifie la conformité et l'efficacité du système de management de la qualité :
  - Identifie et analyse les dysfonctionnements, les anomalies, dérives et points de non qualité
  - Organise et/ou réalise des diagnostics et audits qualité
  - Propose des actions correctives et/ou préventives en concertation avec les services concernés ; anime des groupes de travail pour rechercher des solutions d'amélioration et met en œuvre les actions nécessaires (modification ou création de procédures, actions de formation...)
  - Contrôle l'application des procédures qualité et la mise en œuvre des actions correctives et/ou préventives ; réalise des bilans, études et analyses statistiques de suivi de la qualité
- Conduit tout ou partie des projets permettant de contrôler et/ou de faire évoluer la démarche qualité
- Pilote la réalisation d'enquêtes de mesure de satisfaction client, en organise le traitement et effectue l'analyse des résultats
- Analyse les réclamations émanant des clients et bénéficiaires suite à des problèmes liés à la qualité et propose des actions correctrices
- Contrôle la qualité du traitement des dossiers d'assistance ; repère les problèmes récurrents et propose des solutions

#### **Réalisation de démarches de certification ou d'accréditation**

- Effectue les démarches de certification ou d'accréditation aux normes spécifiques (référentiels ISO...)
- Définit, planifie, met en œuvre, contrôle et suit les actions afin de s'assurer de la conformité du système de management de la qualité avec les normes spécifiques
- Gère la non-conformité et met en place des actions correctives et préventives

#### **Gestion de la documentation qualité**

- Élabore, rédige, actualise et diffuse la documentation qualité (manuels, plans qualité...)
- Effectue une veille administrative et réglementaire relative aux évolutions des normes qualité

#### **Animation et formation du réseau qualité**

- Organise et anime des réunions et des groupes de travail avec le réseau qualité (correspondants qualité, responsables de services...) de manière à échanger sur leurs expériences, résoudre les problèmes qualité et assurer la cohérence de leurs actions respectives
- Conçoit, organise et dispense des formations qualité aux collaborateurs, en adéquation avec leur rôle dans le système qualité (outils et méthodes, procédures générales, bonnes pratiques...)

Les compétences clés

Les 5 compétences clés du métier « 905 Chargé de la qualité »		
Famille de compétence	Numéro	Compétence
Qualité	SF1002	Organiser et formaliser le système de management de la qualité et la documentation associée
Qualité	SF1004	Analyser et interpréter les résultats des audits et les indicateurs qualité
Qualité	SF1005	Mettre en place les processus et les outils qualité
Connaissance entreprise	CT104	Connaissance de l'entreprise, de ses métiers, de son organisation et de son fonctionnement
Aptitudes	A121	Capacité à travailler en transversal

## Les compétences

### Savoir-faire

- Assurer l'appropriation par le personnel des changements dans les procédures et les contrats, et dans les outils
- Argumenter, sur la base d'études, des propositions pour optimiser l'organisation, les procédures, les tableaux de bord, les documents administratifs de gestion, concernant les prestataires
- Concevoir et rédiger des supports techniques et/ou commerciaux
- Recueillir, traiter, vérifier, recouper l'information recueillie de différentes sources
- Définir des indicateurs et analyser des résultats statistiques
- Contrôler la qualité de la relation téléphonique
- **Organiser et formaliser le système de management de la qualité et la documentation associée**
- Construire un plan qualité
- Piloter et exploiter la réalisation d'enquêtes de mesure de satisfaction client
- **Analyser et interpréter les résultats des audits et les indicateurs qualité**
- **Mettre en place les processus et les outils qualité**
- Rechercher et/ou organiser la recherche de l'information
- Analyser et exploiter des tableaux de bord et des indicateurs
- Transmettre de l'information
- Conduire des projets
- Rédiger rapports, consignes, comptes-rendus
- Rédiger des procédures
- Assurer dans son domaine de spécialité la conformité des pratiques aux lois, règles, et normes
- Assurer dans son domaine de spécialité la conformité des dossiers administratifs aux règles et procédures internes
- Réaliser, tenir à jour et exploiter des tableaux statistiques
- Rédiger et concevoir des documents de communication
- Assurer des missions de formation occasionnelles
- Participer à la conception des nouveaux contrats en qualité d'expert technique dans sa spécialité
- Animer ou participer à des réunions de projets avec les différents services et/ou clients externes
- Garantir à travers son métier la bonne application des valeurs de l'entreprise
- Accompagner les collaborateurs sur l'orientation client et la qualité de service

### Connaissances

- Connaissance du contexte économique et politique de l'entreprise, des activités, des rôles des partenaires (actionnaires, clients, prestataires)

- Connaissance des métiers de l'entreprise, de l'organisation, et des interlocuteurs des clients et prospects
- Connaissance générale des métiers de l'entreprise, de ses activités, de son offre commerciale
- **Connaissance de l'entreprise, de ses métiers, de son organisation et de son fonctionnement**
- Connaissance des rôles des services connexes et des moyens d'échanges
- Connaissance de l'organisation, des rôles de l'ensemble des services de l'entreprise
- Connaissance des règles, procédures et outils de gestion de l'entreprise
- Connaissance pratique des bases de données contenant les informations permettant d'analyser l'activité et des applications permettant de les exploiter
- Connaissance pratique des outils informatiques de consultation des bases de données
- Connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères
- Connaissance des concepts, techniques et règles de modélisation de processus.
- Connaissance des concepts, outils, méthodes du management de la qualité
- Connaissance des normes, règles et procédures qualité en place dans l'entreprise
- Connaissance des normes de certification externes
- Connaissance des méthodes statistiques et des techniques d'analyse de données
- Connaissances juridiques et réglementaires dans le domaine de la qualité

## L'accès au métier

### Aptitudes

- Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail
- Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation
- Capacités d'écoute et de communication
- Capacité à informer et à convaincre
- Capacité rédaction et formalisation
- Capacité à coordonner simultanément plusieurs activités
- **Capacité à travailler en transversal**

### Niveau de formation, expérience

- Bac+3 à Bac+5 avec spécialisation dans le domaine de la qualité, ou niveau équivalent acquis par l'expérience.
- Jeune diplômé ou selon le poste à pourvoir une expérience confirmée

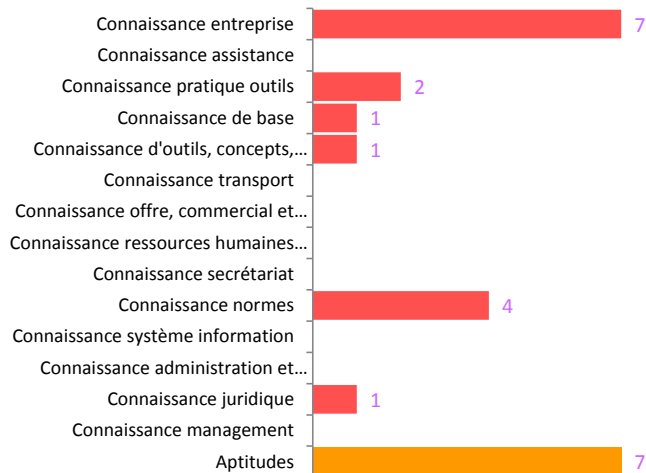
# Les perspectives d'évolutions

## Composition des domaines des compétences du métier

Le métier « 905 Chargé de la qualité » comprend 26 savoir-faire, qui se ventilent comme suit :

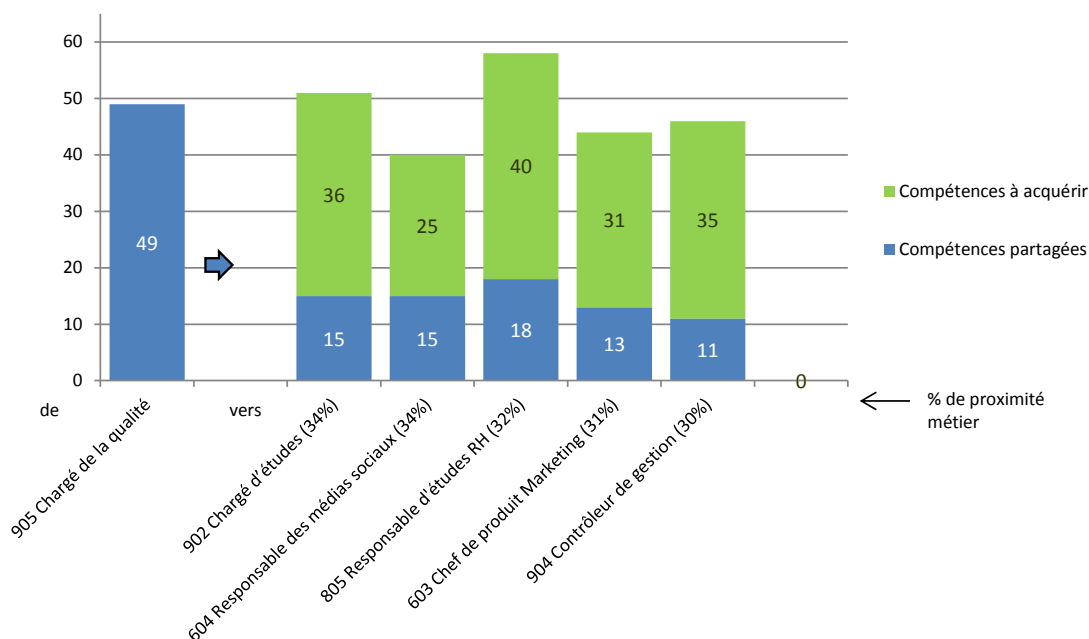


Le métier « 905 Chargé de la qualité » comprend en outre 23 connaissances et aptitudes, qui se ventilent comme suit :



## Évolutions envisageables

Les passerelles envisageables par ordre décroissant de proximité métier



## Autres évolutions envisageables

- 103. Encadrant d'assistance (la ligne managériale du métier)
- 303. Chargé de méthodes et procédures
- Si intérêt particulier pour l'informatique, une évolution peut être envisagée vers le métier 708. Assistant de maîtrise d'ouvrage (12 compétences partagées ; 36 à acquérir)