PÔLE SANTÉ TRAVAIL Métropole Nord	**FICHE DE POSTE RESPONSABLE QUALITE**	Réf : GRH/FP/027 Version : 02 Date d'application : 26/08/2019

✓ IDENTIFICATION DE LA FONCTION

Titre de la fonction : Responsable qualité

Rattachement hiérarchique : Directeur général adjoint

✓ FINALITE DU POSTE

Le Responsable Qualité propose le ou les référentiels normatifs répondant aux objectifs visés par Pôle Santé Travail. Il met en place un système de management qualité sous l'autorité de la Direction générale qui est décliné opérationnellement par les Directeurs, responsables de service et responsables de secteur. Celui-ci contribue à améliorer l'organisation du service et à renforcer l'efficacité opérationnelle des centres et du siège pour mieux répondre aux besoins de nos adhérents et de leurs salariés suivis. A ce titre l'obtention du label et les certifications engagées est un indicateur de l'amélioration de l'organisation du service.

Activités et tâches

1. Concevoir et rédiger la politique qualité, piloter les actions pour atteindre ses objectifs
2. Repérer les bonnes pratiques, les agréer, généraliser leur diffusion et favoriser leur mise en application
3. Procéder à la mesure de la satisfaction réellement perçue par le client (sondage tel/e-mail, borne à smiley, …)
4. Apporter une aide méthodologique aux pilotes de processus (cartographie des processus, indicateurs, analyse des dysfonctionnements, conception d'outils, suivi de l'activité, conformité des contrats des sous-traitants, pilotage de certains projets, …etc.)
5. Alerter et accompagner les opérationnels sur les risques et les aider dans la recherche de solutions aux problématiques organisationnelles
6. Accompagner les opérationnels à formaliser leurs procédures « par écrit » et harmoniser leurs pratiques
7. Organiser et animer les réunions (groupe de travail, revue de processus, revue Direction, comité de pilotage, …etc.)
8. Organiser les audits et aider à la conception et au suivi du plan d'action en collaboration avec les auditeurs/ certificateurs et les pilotes en concertation avec le directeur général
9. Assurer la gestion documentaire (référencement, diffusion, communication et revue documentaire)
10. Plus généralement, animer et communiquer sur la Démarche Qualité définie par la Direction pour l'intégrer dans la Culture d'entreprise
11. Participer au réseau des responsables qualité régionaux et nationaux

✓	**SAVOIR ET SAVOIR FAIRE FONDAMENTAUX**

Formation : Master d'Ingénierie et de Management de la Qualité, si possible dans le domaine de la santé

Expérience : 2/3 ans

Qualités professionnelles

- Rigueur, esprit de synthèse, autonomie, qualité d'écriture
- Confidentialité et discrétion
- Compréhension du métier de l'autre (curiosité, questionnement, empathie)
- Sens de la persuasion.
- Capacité à Identifier les interactions entre les différents acteurs / métiers
- Capacité d'écoute et d'analyse
- Capacité de négociation
- Communication, enthousiasme et sens relationnel

Qualités personnelles

- Disponibilité
- Réactivité
- Rigueur morale et déontologique
- Curiosité

Compétences techniques

- Savoir analyser une norme, la lire, la comprendre et la traduire de façon opérationnelle.
- Maîtrise des référentiels normatifs : Iso 9001, Iso 15189, Iso 14000, Iso 22000, ….
- Maîtrise des outils de bureautique : Pack Office, internet, intranet et des logiciels métiers.