CONSEILLER/E QUALITÉ

Code de la fiche : 0903

PRÉSENTATION

APPELLATIONS D'EMPLOI LES PLUS COURANTES

Expert/e qualité
Coordonnateur/trice qualité
Responsable qualité
Assistant/e qualité
Qualiticien/ne

FINALITE

Contribuer à la qualité optimale des processus, produits et services de l'organisme en développant la démarche qualité

PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS

Services internes (Direction services comptables, services de production, auditeur, conseiller en organisation, managers...)
Pôle d'expertise régional

FORMATIONS

Institutionnelles

Perfectionnement branches maladie et recouvrement

ACTIVITÉS

Conseiller la direction dans l'élaboration de la politique qualité de l'organisme
Mettre en œuvre la démarche qualité conformément à un référentiel et en assurer le suivi en déclinant notamment des plans d'action adaptés aux attentes des clients internes et/ou externes
Vérifier avec la Direction la conformité et l'efficacité du Système de Management de la Qualité (SMQ)
Gérer et actualiser la documentation qualité
Sensibiliser et accompagner les personnels impactés par la démarche qualité

COMPÉTENCES

SAVOIRS

Connaître les principes généraux du management de la qualité
Maîtriser un ou plusieurs référentiels qualité
Connaître les objectifs nationaux et locaux
Connaître l'organisation mise en place dans l'organisme
Connaître l'ensemble de la documentation utilisée dans l'organisme pour la réalisation du travail et son mode de gestion
Connaître l'environnement institutionnel et la culture de l'organisme
Connaître la méthodologie d'audit qualité interne

SAVOIR-FAIRE (capacité à)

Identifier et utiliser des sources d'information diverses (résultats écoute client, Contrat Pluriannuel de Gestion...)
Analyser les attentes d'une Direction en vue d'élaborer une politique qualité
Reformuler la demande du commanditaire
Définir des objectifs mesurables en cohérence avec la politique de l'organisme et les attentes clients
Définir des indicateurs de suivi pertinents et des tableaux de bord adaptés
Organiser et animer les réunions nécessaires pour la définition et le suivi des objectifs et des plans d'action
Proposer et élaborer des plans d'action adaptés à l'atteinte des objectifs fixés
Définir un mode de gestion des objectifs et proposer les outils adaptés
Exploiter les attentes clients et les résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés précédemment
Définir une procédure de gestion des audits qualité internes
Mettre en œuvre des capacités d'analyse et de synthèse des résultats
Identifier la documentation qui relève du système qualité
Définir un mode de gestion documentaire
Apporter une aide auprès des services pour la mise en œuvre du système qualité

SAVOIR-FAIRE RELATIONNEL (capacité à)

Écouter et reformuler la demande pour comprendre ses interlocuteurs et prendre en compte leurs besoins
Conduire ses activités en collaboration avec les membres d'un groupe de travail
Instaurer une coordination entre les différentes parties prenantes
Gérer les résistances aux changements
Rendre compte auprès de la Direction de l'efficacité du système qualité dans l'organisme
Communiquer en interne sur l'audit qualité interne et le mode d'utilisation du système documentaire
Synthétiser ses présentations pour rendre accessible le discours qualité
Se rendre disponible auprès de l'ensemble des services

Communiquer en interne et en externe sur la démarche qualité
Mobiliser des participants présentant des intérêts et des objectifs divergents dans le cadre d'une réunion
Adopter une attitude ouverte vis-à-vis des autres et de leurs propositions