Fonction
CHARGE QUALITE ET RELATION CLIENTS III.3 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- RESPONSABLE SOUTIEN OPERATIONNEL IV.A (H/F)
- CONSULTANT QUALITE CONFIRME IV.A (H/F)
- CHARGE QUALITE ET RELATION CLIENTS III.3 (H/F)
- CONSULTANT QUALITE III.3 (H/F)
- CONSULTANT EXPERIENCE CLIENT III.2 (H/F)
- CONSULTANT EXPERIENCE CLIENT III.3 (H/F)
- CONSULTANT EXPERIENCE CLIENT EXPERT IV.A (H/F)
- RESPONSABLE METHODES ACCUEIL ET SERVICES IV.A (H/F)

Raisons d'être

Dans le cadre des orientations générales du Métier, le chargé qualité et relation clients porte la responsabilité de la mise en oeuvre de la politique Qualité au sein du CSRH.

Missions

Pilotage d’activité :
• Organise et pilote l’activité de son/ses collaborateur/s
• Définit des actions de professionnalisation et de développement de compétences des équipes nécessaires à la réalisation des objectifs fixés et / ou favorisant leur évolution professionnelle

Qualité et contrôle interne :
• Contribue à l’optimisation des processus et au déploiement de la démarche qualité
• Suit les indicateurs de qualité de service du CSRH
• Contrôle la cohérence des modes opératoires, procédures, processus et leur application au sein du CSRH
• Détecte, anticipe et agit sur le risque Qualité vis?à?vis du processus et du partenaire
• Met en oeuvre des préconisations issues des audits et vérifie leur mise en oeuvre
• Elabore, suit, analyse les résultats du tableau de bord du CSRH et alerte sur les résultats
• Est le garant de la gestion documentaire du CSRH
• Développe la démarche de contrôle interne et Met en oeuvre le plan de contrôle interne
• Suit les actions de contrôle interne des pôles du CSRH, analyse des résultats. Réalise et communique le bilan
• Propose des actions correctrices et d’amélioration en lien avec les responsables de pôles
• Participe à l’élaboration du plan de formation du CSRH
• Propose des actions de formation pour résorber les dysfonctionnements détectés lors du contrôle interne
• Définit le plan de formation en lien avec le formateur et en assure le suivi
• Rédige et met à jour le PPA du CSRH, puis pilote les tests en collaboration avec les autres pôles du CSRH

Relation clients internes / externes :
• Contribue à l’amélioration de la satisfaction client
• Elabore, suit, analyse les résultats du tableau de bord et alerte sur les résultats
• Contribue à la mise en oeuvre des conventions de services et à la mesure de la satisfaction client
• Participe aux réunions « partenaires »
• Participe à l'amélioration des relations avec les organismes externes (ex: actions afin de permettre le suivi, la diminution et le recouvrement des dettes)
• Pilote les opérations d'archivage en lien avec le service national des archives

Selon les organisations :
• Contrôle la conformité des demandes d'habilitation
• Crée/ modifie / supprime des utilisateurs
• Met en place les listes des droits utilisateurs
• Assure la veille réglementaire

Compétences

Comportementales Socles

Orientation client

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

Culture du changement et de l'innovation

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

Coopération et ouverture

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

Orientation résultats

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

Risques et réglementation

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité

Appliquer, transmettre ou faire respecter les consignes spécifiques et générales à son poste de travail. Signaler à sa hiérarchie les situations de travail dangereuses et les problèmes de sécurité. Utiliser les moyens de locomotion dans le respect des normes d'utilisation.

Environnement de travail

CSRH

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Services-Courrier-Colis
- Bgpn reseau
- Banque postale

Effectif de la fonction

De 1 à 9