

Fonction

CONSULTANT QUALITE CONFIRME IV.A (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 politiques nationales, le consultant qualité a en charge le déploiement des démarches qualité. Il garantit la cohérence des projets qualité en assurant la coordination de l'ensemble des interventions de sa direction ou entité
Il contribue à l'amélioration continue de la qualité.

Missions

Pilotage de projets Qualité

- Organise et met en œuvre les projets : définit les objectifs, les indicateurs, les lots, le planning d'avancement ...
- Coordonne les acteurs en assurant l'interface et la transversalité entre les différents acteurs et services
- Prend en charge la démarche qualité sur son périmètre, dans toutes ses composantes et accompagne les directeurs opérationnels dans la mise en œuvre des démarches de déploiement
- Assure le suivi de la démarche qualité
- Définit et met en œuvre les actions correctives en cas de dérives
- Contribue à la mise en œuvre des techniques d'évaluation du service rendu

Développement de la démarche qualité

- Contribue au développement des méthodes qualité en proposant et mettant en œuvre les formations qualité, la diffusion des bonnes pratiques...
- Anime des réunions d'information autour de la culture qualité

Selon les organisations:

- Gère les budgets des projets
- Pilote et anime les correspondants qualité
- Soutient la mise en place des projets transverses

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.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □
Bgnp reseau
- □
Banque postale
- □
Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 10 à 49