

## Métier

# RESPONSABLE DE LA QUALITE INDUSTRIELLE

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESPONSABLE QUALITE INDUSTRIELLE EN PIC PFC IV.B \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE QUALITE INDUSTRIELLE EN PIC PFC IV.A \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR QUALITE CLIENTS III.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANIMATEUR QUALITE CLIENTS III.3 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Porteur des objectifs de Qualité et de Satisfaction Client, le **métier « Responsable de la Qualité Industrielle »** est en appui conseil auprès des managers et des équipes opérationnelles en plateforme industrielle Courrier et Colis, pour déployer les dispositifs Qualité conformément aux standards managériaux du système d'Excellence. Il porte la Culture Qualité Satisfaction Client et le Système de Management de la Qualité, au bénéfice des clients.

## Missions

### Garantir le nominal Qualité et Satisfaction Client

- Piloter l'atteinte des objectifs Qualité et Satisfaction Client de la Plate forme industrielle
- Collecter mesurer qualifier et partager les mesures et les données qualité
- Produire les analyses nécessaires à l'amélioration continue

### Conduire et Développer la relation client et la satisfaction client

- Mesurer les écarts
- Superviser mesurer et valider le traitement des problèmes signalés lors des contacts client ou issus des réclamations
- Garantir les exigences client dans les relations avec les fournisseurs et les partenaires internes

### Promouvoir et impulser les dispositifs Qualité

Système de Management de la Qualité

- Méthodes de résolution de problème A3
- Revue de Jalon

### Diffuser la culture Qualité et la culture Client

Accompagner les managers dans l'appropriation du SMQ des standards qualité du contrat d'expérience client et de SCORE

- Communiquer sur les résultats, les méthodes, les dispositifs et les process ; effectuer régulièrement des visites terrain et participer ou animer des évènements qualité
- Garantir l'amélioration des standards par l'identification, le partage et la mise en œuvre des bonnes pratiques et des bons gestes

## **Superviser la maîtrise des risques l'éthique des affaires et la RSE**

- Définir et Piloter le Plan de maîtrise des Risques, le management des risques et de la conformité
- Animer les managers et les équipes sur la Qualité Satisfaction Client, la RSE,
- Piloter la démarche d'innovation et d'amélioration continue, des process, des outils, des méthodes et des démarches qualité

## **Environnement de travail**

Plateforme Industrielle Courrier

Plateforme Colis

Plateforme Internationale Courrier Colis (Roissy )

## **Famille**

---

## **Filière**

---

## **Répartition des effectifs**

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

## **Effectif du métier**

De 50 à 99