



Poste : CHARGE DE MISSION QUALITE (F/H)

Diplôme préparé : assurance

Entreprise : APICIL

Lieu de travail : VAISE

Nombre de poste : 1

Niveau : Licence, licence pro

Domaine : Autre

Type de contrat : Contrat d'apprentissage ? Contrat de professionnalisation

Site internet : <https://www.groupe-apicil.com/>

Descriptif de la mission :

- Animer des réunions, sensibiliser le personnel sur le terrain, aider et former le personnel à l'utilisation des outils et méthodes Qualité afin d'atteindre les objectifs fixés,
- Animer les pilotes de processus, les relais qualité et les pivots réclamations,
- Actualiser l'Intranet Engagement Qualité avec le Service Communication,
- Administrer l'outil de documentation des processus, procédures en relation avec les designers, le GIPS et l'intégrateur de l'outil,
- Participer à la mise en place et à la maintenance d'une description des processus répondant aux engagements qualité du Groupe,
- Valider les descriptions générées dans l'outil afin d'assurer une cohérence de la cartographie,
- Participer à des chantiers d'amélioration des procédures, sur le terrain, analyser les dysfonctionnements clients internes ou externes rencontrés, exploiter les enquêtes satisfaction et proposer des axes d'amélioration,
- Elaborer et suivre les plans d'action avec les pilotes de processus,
- Créer et mettre à jour les documents Qualité : procédures de gestion des réclamations, des non conformités, des fiches de suggestion d'amélioration (FSA), gestion des non conformités internes, actions correctives et préventives,
- Elaborer et suivre les tableaux de bord,
- Animer le dispositif des FSA.

Compétences attendues :

Connaissance des concepts, outils et méthodes du management de la qualité,

Maîtrise des normes ISO,

Rigueur, organisation et esprit analytique,

Aptitude à communiquer (à l'oral et à l'écrit) et à convaincre,

Pédagogie, diplomatie et bonnes capacités d'écoute.