M1428
DIRECTEUR / DIRECTRICE QUALITÉ SERVICES

Emploi cadre

Autres emplois décrits

- Auditeur / Auditrice qualité services
- Responsable qualité services

Définition

Le Directeur qualité services assure la supervision et l'amélioration continue des standards de qualité au sein de l'entreprise de services.

- Définit et met en œuvre la politique qualité de l'entreprise en accord avec la stratégie globale
- Supervise les audits internes et externes pour garantir le respect des normes de qualité
- Analyse les données de performance pour identifier les axes d'amélioration
- Forme et encadre les équipes aux procédures de qualité
- Collabore avec les différents départements pour intégrer les exigences qualité dans toutes les activités
- Gère les relations avec les organismes de certification et assure le suivi des certifications obtenues

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec une formation de niveau Bac +3 à Bac +5 en management de la qualité. Des certifications comme ISO 9001 ou une qualification d'auditeur qualité certifié peuvent être des atouts supplémentaires. Une expérience professionnelle confirmée peut également être demandée.

Certifications et diplômes :

- Manager qualité sécurité environnement et performance durable de l'entreprise
- Master mention qualité, hygiène, sécurité

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Piloter une démarche qualité, un processus d'amélioration continue
- Suivre les évolutions réglementaires en matière de qualité
- Conseiller la direction sur les orientations techniques

Développement économique

- Développer des outils de suivi qualité
- Participer à la définition des orientations stratégiques de l'entreprise
- Gérer la relation avec les organismes de certification qualité
- Proposer des innovations pour améliorer la qualité de service

Management, Social, Soin

- Encadrer et coordonner une équipe
- Organiser des formations internes sur les normes qualité

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Assurer la conformité des pratiques avec les réglementations en vigueur
- Planifier des audits internes et externes

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Rendre compte des projets de développement auprès de la direction et des partenaires

Savoir-faire secondaires

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Assurer le respect des normes de qualité
- Optimiser les procédures de contrôle qualité
- Promouvoir le développement de normes de qualité
- Proposer des améliorations pour optimiser les processus
- Développer des stratégies d'amélioration continue
- Réaliser un audit
- Proposer des actions correctives suite à des audits internes

Développement économique

- Contrôler des indicateurs de performance, analyser et corriger des écarts
- Optimiser les coûts liés aux démarches qualité
- Mettre en place des indicateurs de performance pour le suivi qualité

Management, Social, Soin

- Mettre en œuvre les directives et la politique de l'entreprise
- Motiver et former l'équipe pour améliorer le service client

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer les dossiers de certification et labels qualité
- Etablir des rapports périodiques sur la qualité des services
- Elaborer, suivre et piloter un budget
- Gérer les relations avec les auditeurs externes
- Assurer la gestion administrative et financière d'une activité
- Promouvoir des pratiques durables dans les opérations — Transition écologique

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Documenter les procédures pour les audits de certification
- Argumenter pour l'adoption de nouvelles technologies
- Sensibiliser les équipes aux enjeux de la Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) — Transition écologique
- Collaborer avec d'autres départements pour aligner les objectifs

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de leadership
- Inspirer, donner du sens
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs

Savoirs

Normes et procédés

- Normes qualité
- Procédures de contrôle qualité
- Procédure de certification
- Méthodes d'analyse (systémique, fonctionnelle, de risques, ...)
- Lean management
- Système de Management de la Qualité (SMQ)
- Procédures d'audit interne — Transition numérique
- Rédaction de rapports d'audit

Domaines d'expertise

- Stratégies de communication
- Management d'équipe
- Gestion des ressources humaines
- Techniques de prévention des risques

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Techniques professionnelles

- Techniques de cartographie des processus
- Techniques de reporting qualité
- Techniques de gestion administrative

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- Déplacements professionnels
- Travail en mode projet

Horaires et durée du travail

- Travail en journée

Publics spécifiques

- Partenaires Publics et Privés

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)
- Salarié secteur public
- Travailleur indépendant

Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels
- Organisme public

Secteurs d'activité

- Gestion administrative et ressources humaines

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail