

# M1416

## ANIMATEUR / ANIMATRICE QUALITÉ SERVICES

### Définition

L'Animateur qualité services veille à l'excellence et à l'amélioration continue des services offerts.

- Développe et met en œuvre des procédures de contrôle qualité
- Forme le personnel aux normes de qualité et aux meilleures pratiques de service
- Analyse les retours clients pour identifier les points d'amélioration des services
- Collabore avec les équipes pour garantir la conformité aux normes de qualité
- Réalise des audits internes réguliers pour assurer le maintien des standards de qualité
- Propose des solutions innovantes pour améliorer la satisfaction client

### Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec une formation de niveau Bac +3 à Bac +5 en management de la qualité.

#### Certifications et diplômes :

- Licence pro mention métiers de la qualité

### Compétences

#### Savoir-faire

---

#### Savoir-faire principaux

##### Production, Construction, Qualité, Logistique

- Décliner et mettre en œuvre une démarche et un plan qualité
- Contrôler la qualité et la conformité des process
- Assurer le respect des normes de qualité
- Organiser des ateliers de sensibilisation et de formation aux procédures qualité

##### Développement économique

- Evaluer la satisfaction client et ajuster les services
- Contribuer à des projets d'amélioration des services

## Management, Social, Soins

- Réaliser un audit
- Former le personnel aux normes de service et de qualité

## Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Proposer des solutions innovantes pour résoudre des problèmes techniques

## Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Etablir les documents de contrôle de conformité, de traçabilité et de suivi qualité

## Savoir-faire secondaires

### Production, Construction, Qualité, Logistique

- Concevoir, actualiser des outils de suivi de la qualité
- Mettre en oeuvre une démarche d'analyse des causes des écarts ou dysfonctionnements
- Proposer des améliorations pour optimiser les processus
- Concevoir des stratégies pour améliorer la qualité des services
- Former les équipes aux normes de qualité et de sécurité
- Implémenter des solutions correctives suite aux audits internes

### Développement économique

- Améliorer la qualité de service
- Contrôler des indicateurs de performance, analyser et corriger des écarts
- Développer des stratégies pour augmenter la satisfaction client

## Management, Social, Soins

- Mettre en oeuvre les actions de transformation nécessaires aux changements
- Accompagner le changement auprès des collaborateurs

Transition écologique

Transition numérique

## Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Utiliser des logiciels spécifiques pour le suivi qualité
- Faire preuve d'appétence pour l'utilisation de logiciels numériques et de nouvelles technologies

Transition numérique

Transition numérique

## Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Respecter les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSSE)
- Utiliser les outils numériques
- Effectuer un reporting régulier à la hiérarchie
- Sensibiliser le personnel à l'organisation, la qualité, la sécurité
- Préparer et animer une réunion, un groupe de travail, un atelier

Transition écologique

Transition numérique

## Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Maintenir une veille réglementaire
- Gérer les dossiers de certification et labels qualité
- Etablir des rapports d'activité détaillés
- Etablir des rapports périodiques sur la qualité des services

## Savoir-être professionnels

---

- Avoir l'esprit d'équipe
- Etre force de proposition
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs

## Savoirs

---

### Normes et procédés

- Normes qualité
- Procédures de contrôle qualité
- Dispositifs d'assurance-qualité
- Procédure de certification
- Lean management
- Système de Management de la Qualité (SMQ)
- Rédaction de rapports d'audit qualité

### Domaines d'expertise

- Techniques d'audit interne
- Stratégies de communication
- Logiciels de gestion de base de données
- Méthodes et outils de résolution de problèmes

Transition numérique

### Techniques professionnelles

- Suivi des indicateurs de performance qualité
- Techniques de feedback constructif
- Techniques de planification

## 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

- Salariés
- 



### Statut d'emploi

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



### Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels
- 

## Secteurs d'activité

- Gestion administrative et ressources humaines
- Service public, défense et sécurité