

<b>Intitulé du poste :</b>	Responsable des Démarches Qualité
<b>Rattachement hiérarchique (service) :</b>	Direction
<b>Rattachement fonctionnel :</b>	Tous les services internes et externes concernées par les démarches
<b>Lieu d'affectation :</b>	
<b>Date de mise à jour :</b>	16-10-2017
<b>Nom :</b>	

**La finalité (sa raison d'être) :**  
Améliorer la performance de l'Office de Tourisme et la satisfaction clients

- Les missions principales :**
- Piloter le dispositif général de mise en place et d'évolution des démarches qualité
  - S'assurer de la conformité du système qualité aux exigences des référentiels
  - Sensibiliser l'ensemble des acteurs concernés
  - Préparer et organiser les audits officiels externes de marque ou labels...
  - Assurer le suivi des démarches et leurs évaluations

- Les activités et tâches :**
- ☛ **Quotidiennes :**
    - Coordonner les actions qualité réalisées dans les services.
    - Assurer une veille permanente sur la qualité
  - ☛ **Périodiques :**
    - Accompagner les équipes dans l'élaboration des outils, méthodes et procédures nécessaires.
    - S'assurer de leur mise en œuvre effective.
    - Gérer la documentation qualité.
    - Veiller au bon remplissage des enregistrements qualité dans les différents services.
    - Mettre en œuvre des actions préventives et correctives en accord avec la Direction
    - Piloter la communication interne autour de la qualité.
    - Rendre compte à la Direction de la performance du système qualité. Faire remonter les éventuels problèmes rencontrés.
    - Organiser et animer des réunions de travail (Direction, Services, Commissions, Groupe Qualité de la Destination)
    - Organiser – suivre les outils d'écoute clients (réclamations et enquêtes de satisfaction).
    - Accompagner et/ou assurer le suivi des indicateurs (activité et qualité).
    - Organiser, suivre, évaluer les actions de formation en accord avec la Direction ou le service Ressources Humaines
  - ☛ **Annuelles :**
    - Accompagner la Direction dans la définition de la politique qualité
    - Assurer le suivi de la démarche : répondre aux exigences réglementaires des démarches

- Réaliser une autoévaluation

☛ **Avant chaque renouvellement de marque ou de label :**

- Mettre en place un audit blanc par un auditeur externe
- Organiser et suivre les audits officiels des différentes démarches qualité

**Les compétences requises :**

☛ **Savoirs (connaissances) :**

- Référentiels des démarches Qualité
- Fonctionnement général d'un Office de Tourisme

☛ **Savoir-faire :**

- Utiliser les outils de bureautique
- Utiliser les outils spécifiques de la qualité
- Animer une équipe projet
- Fédérer, communiquer, ordonner, synthétiser, évaluer, rédiger

☛ **Savoir-être :**

- Sens des responsabilités
- Implication et conscience professionnelle
- Rigueur et capacité d'organisation
- Pragmatisme
- Capacité relationnelle / Animation
- Sens de l'écoute
- Transparence
- Capacité de remise en cause / adaptabilité
- Esprit d'analyse
- Leadership

**Exigences spécifiques (horaires, saisonnalité, etc...)**

Nécessite un temps de travail dédié

**Outils (informatiques ou autres) utilisés dans le poste :**

- Outils informatiques : Word, Excel, power point
- Référentiels et outils dédiés
- Outils statistiques

**Degré d'autonomie :**

Représentation : non concernée  
Gestion du personnel : non concernée  
Gestion du budget : Suivi dans une enveloppe déterminée

**Degré de responsabilité :**

Représentation : ponctuelle  
Gestion du personnel : service accueil  
Gestion du budget : exécutions des opérations

**CONTRAT : CDI – 35 h**

**Convention Collective des Organismes de Tourisme**

**Echelon : 2.2 Coefficient : 1758**

**Date : LE**

**Signature de la salariée**