

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

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