

Société : M-TAG

Poste : CHARGE(E) DE LA QUALITE - H/F

Grenoble, Eybens

L'entreprise

M TAG, intégrateur performant et innovant des mobilités des territoires du SMMAG exploite depuis 50 ans le réseau de bus et tramway de la Métropole Grenobloise. Chaque jour, grâce à nous, 235 000 personnes se déplacent. Un service continu de qualité, c'est notre mission de service publique.

Grâce à l'implication de près de 1 500 collaborateurs et une diversité de près de 150 métiers différents, M TAG propose une aventure humaine unique, axée sur la proximité et le service client, où chaque talent participe activement à construire une mobilité dynamique et accessible et à la transition énergétique.

N'hésitez plus, rejoignez-nous !

À propos du poste

Rattaché(e) à la Direction de RSE QSE, le/la Chargé(e) de la qualité met en œuvre et anime la démarche qualité en cohérence avec la politique définie, et ce dans l'esprit des normes qualité et des exigences qualité contractuelles. Il/elle fait progresser le système qualité en impliquant tous les acteurs.

Mise en œuvre de la politique qualité et qualité de service :

- Mettre en œuvre les objectifs du processus qualité de l'année fixés par le Responsable Qualité et amélioration continue.
- Animer les réunions qualité (revues de Processus, revues de Direction) et rendre compte de l'état d'avancement de la démarche.
- Informer et sensibiliser l'ensemble du personnel à la politique et aux objectifs de management de la qualité.
- Réaliser avec les pilotes de processus des bilans d'efficacité ; suivre la réalisation des actions qui en découlent, ainsi que leurs répercussions sur les indicateurs et l'actualisation des documents concernés.
- Rendre compte au Responsable Qualité et amélioration continue des actions engagées et des difficultés rencontrées.
- Déployer et animer les référentiels qualité de service contractuels.
- Animer l'équipe d'auditeurs internes, des pilotes de critères, pilotes de processus

Veiller à la satisfaction permanente des clients :

- S'assurer de la prise en compte et du traitement des réclamations clients.
- Vérifier l'efficacité des actions correctives mise en place.
- Organiser, développer et s'assurer de la maîtrise des éléments de qualité de service

Améliorer en permanence le système qualité :

- Réaliser le suivi des dysfonctionnements en concertation avec les services concernés pour élaborer des plans d'action.
- Suivre et vérifier la cohérence ainsi que la pertinence des actions engagées.
- Faire évoluer le système qualité en accord avec le Responsable Qualité et amélioration continue.

- Tenir à jour le manuel qualité ainsi que les documents s'y référant, en concertation avec les directions.
- Participer aux projets de développement de la qualité (informatisation, système de suggestion).
- Suivre, mettre à jour et optimiser le système documentaire.
- Organiser, planifier et participer à la réalisation des audits internes.
- Animer l'équipe d'auditeurs internes qualité.
- Organiser, planifier et maîtriser les systèmes de mesure par « enquête client Mystère ».

Promouvoir le système de management de la qualité :

- Suivre la planification des audits internes et externes (AFNOR, Certification ISO).
- Organiser, planifier et réaliser des audits externes (fournisseurs).
- Participer aux manifestations extérieures ayant trait à la qualité et susceptibles de faire progresser l'entreprise dans sa démarche.
- Assurer les relations avec les organismes externes relevant de l'assurance qualité (AFNOR, AFQP) par délégation du Responsable Qualité et amélioration continue.

Profil recherché

- Diplôme BAC+3 à BAC+5 dans le domaine de la Qualité
- 3 à 5 ans d'expérience professionnelle minimum sur un poste similaire
 - Sens de l'organisation, rigueur et disponibilité.
 - Capacités d'analyse, esprit de synthèse et qualités rédactionnelles.
 - Capacités à communiquer avec l'ensemble des personnels et des services.
 - Capacité d'animation, et de pédagogie
 - Une expérience dans le soutien à la gouvernance de projets (PMO) serait un atout.

Pour postuler : <https://m-tag.softy.pro/offers/215847>