

## Fiche de poste référent qualité

**Intitulé du poste :** Référent qualité

**Employeur :** Université Claude Bernard LYON1

**Organisme de rattachement :** Ministère de l'Éducation Nationale / Ministère de l'Enseignement Supérieur

**Services d'affectation :** FOCAL (service de Formation Continue et de l'Alternance de Lyon1) et Polytech Lyon

**Affectation géographique du poste :** Campus de la Doua – Villeurbanne

**Catégorie du poste :** A

### Conditions

- Poste ouvert aux contractuels
- Niveau demandé : au minimum BAC + 3
- Date de prise de poste souhaitée : 8 janvier 2018
- Contrat à durée déterminée du 8 janvier 2018 au 7 janvier 2019
- Rémunération : 1 742 € net mensuel
  
- Quotité de travail : 100 %
- Expérience souhaitée
- Déplacements : limités à l'agglomération lyonnaise.

### Missions principales

#### Mise en place, pilotage, coordination et évaluation du programme qualité

- Contribuer à la conception de la politique et du programme qualité en liaison avec la direction
- Rédiger un projet qualité cohérent avec la stratégie du service
- Construire et piloter une démarche d'analyse de l'existant
- Sélectionner des axes d'actions prioritaires nécessaires pour atteindre les objectifs fixés
- Élaborer le dossier pour le certificateur, organiser et suivre les visites des services audités
- Rédiger des procédures, et les mettre en place, veiller à l'harmonisation des documents
- Construire des indicateurs et élaborer des tableaux de bord de suivi de la qualité
- Assurer le suivi des dysfonctionnements, des réclamations
- Organiser la mesure de la satisfaction des stagiaires, analyser les questionnaires et mettre en place des actions correctives
- Coordonner les actions d'évaluation des pratiques et les audits internes
- Suivre les projets d'amélioration continue

#### Développement d'une culture qualité/risques au sein du service

- En liaison avec la direction, structurer le discours sur la qualité
- Déterminer des objectifs qualité précis et les faire valider par la direction
- Établir un plan de communication sur la politique et le programme qualité du service
- Rédiger des documents (documents d'information, procédures, etc.) et des articles à diffusion interne et externe, à l'intention des partenaires et des stagiaires

## **Accompagnement et formation des équipes**

- Créer et animer des réunions ou groupes de travail, notamment pour préparer les équipes aux échéances réglementaires dans les domaines de la qualité
- Sélectionner, proposer des outils et une assistance méthodologique aux équipes

## **Veille juridique et réglementaire sur les champs relatifs à la qualité et plus généralement à l'activité formation**

- Assurer la veille réglementaire : suivre l'évolution des textes publiés
- Assurer la gestion documentaire : identifier les sources d'information complémentaires pertinentes, classer et mettre en place ou harmoniser l'outil de gestion documentaire
- Sélectionner l'information à communiquer en interne
- Diffuser l'information aux équipes concernées

## **Fiabilisation des indicateurs (Polytech)**

- Mise en place d'une méthodologie de la collecte des indicateurs
- Mise en œuvre de leur collecte dans le cadre des enquêtes statistiques : CTI – CDEFI, réseau Polytech, école....
- Propagation de ces indicateurs dans les processus ISO 9001 de l'école

## **Compétences requises**

### **Compétences techniques**

- Maîtrise des outils et des méthodes de management de la qualité : normes qualité, référentiels qualité, méthodes d'audit
- Bases juridiques et réglementaires dans le domaine de la qualité
- Outils et méthodes de gestion de projet transverse
- Connaissance des techniques d'enquête et de recherche documentaire
- Outils informatiques (tableaux de bords, GED)

### **Aptitudes professionnelles**

- Sens du dialogue et de la communication, qualités d'écoute et excellent relationnel afin de faire adhérer à la politique qualité
- Pédagogie et souplesse pour convaincre et former les équipes
- Savoir s'adapter à différents interlocuteurs, afin de pouvoir intervenir auprès de publics variés internes et externes
- Capacité d'analyse pour repérer les dysfonctionnements
- Rigueur méthodologique et organisationnelle
- Capacité à définir des priorités d'action
- Capacité à anticiper et à analyser les évolutions sectorielles et réglementaires en matière de qualité

## **Contacts :**

- FOCAL : Nadine THENOZ – [nadine.thenoz@univ-lyon1.fr](mailto:nadine.thenoz@univ-lyon1.fr)
- POLYTECH : Christine SOUCHON – [christine.souchon@univ-lyon1.fr](mailto:christine.souchon@univ-lyon1.fr)