

FICHE DE POSTE RESPONSABLE CONTRÔLE QUALITE

Coefficient : 220

Votre travail est basé sur 3 axes majeurs.

1) Ouverture de Sites :

- Connaissance du client (son activité, ses résidents...)
- Acquisition des compétences et des informations avant ouverture.
- Mise en place des outils de travail (cahier de consignes, cahier de liaison, quizz,...)
- Accompagnement des hôtesse sur le démarrage de la prestation.
- Anticipation sur les attentes et les besoins du client.
- Détection des dysfonctionnements, d'absences de données nécessaires, de moyens matériels ?
- Propositions d'améliorations de la prestation.

2) Suivi des prestations :

- Gestion des interventions sur site en fonction des priorités fixées par l'adjointe au Directeur du Département.
- Identifier les non-conformités sur les sites. Traitement immédiat auprès de l'hôtesse.
- Assurer la formation des nouvelles hôtesse en situation (comportement, présentation, vocabulaire, consignes, ...)
- Vérification des outils en place (présence, mise à jour, état, ...)
- S'assurer de la connaissance des activités du client par les hôtesse.
- Vérification de l'assimilation et de l'application des consignes.
- Apporter des compléments de formation aux hôtesse sur demande des Responsables de Secteur.
- Réalisation d'audits (répartition des tâches, volumétrie, organisation, dimensionnement des équipes en place, ergonomie du poste...)
- Informer la Responsable d'Agence et la DR de toute non-conformité le jour du constat

3) Après les opérations :

- Saisie des comptes rendus et transmissions à la DR pour validation
- Suivi de son planning de passage avec visibilité de la DR en amont
- Suivi de l'activité via un tableau de Bord au quotidien qui est transmis à la DR
- Rapport d'activité trimestriel et annuel à réaliser
- Suivi et rédaction de Cahier de Consignes
- Suivi des quizzs qualité en ligne : analyse des résultats, points avec les salariés évaluer, analyse de la progression, renfort de la formation.
- Remonter à la RA et la DR les profils à potentiel, les profils non adaptés au poste.
- Remonter les dysfonctionnements constatés lors de contrôles (dysfonctionnement ergonomiques, pratiques, relationnels...)

ROLE :

Remonter l'ensemble des informations aux :

- Directrice ou Directeur Régionale

- Directrice ou Directeur du Département
- Responsables d'Agence
- Responsables Planning.

OBJECTIF :

Vous serez hiérarchiquement rattachée à la Directrice de Formation.

- Assurer le contrôle des prestations de notre personnel par des visites terrain,
- Former et remettre à niveau le personnel,
- Réaliser les audits de prestations, analyser les besoins et rédiger les rapports correspondants,
- Aider au démarrage des sites,
- S'assurer de la mise à jour des cahiers de consignes, les corriger ou les créer le cas échéant,
- Divers travaux administratifs,
- Cette liste n'est pas exhaustive

MOYENS MISE A DISPOSITIONS :

Pour pouvoir effectuer vos missions, la société PENELOPE vous fournis :

- Un téléphone portable avec partage de connexion internet
- Un ordinateur portable
- Les frais de transports en commun sont pris en charge à 100%
- Nuit d'hôtel pris en charge à un montant raisonnable.
- Voiture d'entreprise mise à disposition.