

Fiche de mission de Chargé.e de mission qualité et développement

A) Présentation générale

1. Intitulé du poste :

Chargé de mission qualité et développement

Cadre classe 3 niveau 3, cadre technicien. Coefficient de base : 680 – Convention Collective 1966

2. Localisation :

Direction du territoire Essonne IME « Jean Paul » 29 allée Boissy d'Anglas 91000 EVRY

3. Position du poste sur l'organigramme :

Placé sous l'autorité hiérarchique du Responsable qualité et développement. Au sein du service qualité et développement, il est chargé de la gestion de la qualité de l'association et de veiller à l'application de la politique qualité.

4. Spécificité du poste :

Autonomie dans l'organisation de son travail. Prise d'initiative et force de proposition. Disponibilité en fonction du calendrier des obligations légales et réglementaires.

B) Missions générales :

Sous l'autorité hiérarchique du Responsable qualité et développement, le chargé de mission qualité dispose de l'autonomie, de l'initiative et de la responsabilité nécessaire pour veiller à l'ensemble des obligations découlant des domaines de la qualité. Il apporte un appui technique au Responsable qualité et développement pour assurer le déploiement de la politique qualité de l'association.

Avec le directeur du territoire et les directeurs d'établissements, il participe à la mise en œuvre de la plateforme de services en Essonne.

Attributions et activité :

⇒ Développement de la citoyenneté des personnes accompagnées

- Dans l'ensemble de ses activités et tâches, il évalue la pertinence et la possibilité de participation des parties prenantes
- Il contribue à la diffusion des innovations numériques et technologiques au service d'une meilleure autonomie des personnes accompagnées
- Il participe à une démarche de développement durable dans l'ensemble des aspects qui la compose : la mobilité et l'accessibilité, la gestion des espaces et du bâti, la gestion des énergies, l'achat et la consommation responsable, la prévention des risques et des nuisances, la nature, la biodiversité et l'eau, la communication, la gouvernance, la santé et le bien-être a travail

- Il participe à l'élaboration de nouvelles solutions d'accompagnement (dynamique de recherche, appels à projets, dossiers de demande de subvention, ...)

⇒ **Participation-au développement d'une culture qualité au sein de l'association**

- En liaison avec la direction, il structure le discours sur la qualité
- Il détermine des objectifs qualité précis et les fait valider par la direction
- Il établit un plan de communication sur la politique et le programme qualité de l'établissement/service
- Il rédige des documents (information, procédures, ...) et des articles à diffusion interne, à l'intention des partenaires et des usagers
- Il participe aux réflexions sur la définition des solutions numériques nécessaires à l'association et il accompagne leur mise en place et leur appropriation par les acteurs concernés. Il est garant de la prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes

⇒ **Participation à la gestion des risques**

- Il participe au recueil, à l'analyse et au suivi des événements indésirables
- Il contribue à la prévention de la maltraitance et à la promotion de la bientraitance en lien étroit avec les personnes ressources bientraitance des établissements.
- Il apporte un soutien aux équipes dans la prévention et la gestion des risques sanitaires (plan bleu, ...), matériels (maintenance, ...), numériques (RGPD, ...).

⇒ **Mise en place, coordination et évaluation du programme qualité**

- Il contribue à la conception de la politique qualité et au programme qualité en liaison avec la direction
- Il construit et pilote une démarche d'analyse de l'existant
- Il sélectionne des axes d'action prioritaires nécessaires pour atteindre les objectifs fixés par la direction
- Il développe des outils, rédige des procédures, met en place des normes le cas échéant.
- Il construit des indicateurs et élabore des tableaux de bord et de suivi de la qualité.
- Il organise la mesure de la satisfaction des personnes accompagnées et met en place des actions correctives
- Il peut organiser et participer à des audits internes.
- Il suit les plans d'amélioration, notamment dans le cadre des évaluations internes et externes

⇒ **Accompagnement et formation des équipes**

- Il analyse les demandes qualité émanant des différents établissements et services
- Il formule des propositions d'intervention et en contractualise les modalités
- Il crée et anime des réunions ou groupes de travail
- Il participe à l'élaboration des cahiers des charges et des contenus de formation
- Il organise et/ou anime des formations
- Il sélectionne, propose des outils et une assistance méthodologique aux équipes
- Personne ressource pour les équipes, il peut être sollicité pour « animer » un temps de travail, jouer le rôle de contradicteur ou de tiers pour parfaire un projet ou une décision, relire des écrits pour assurer leur accessibilité

⇒ **Veille pour d'identifier les innovations susceptibles d'améliorer la qualité de l'accompagnement**

- Il entretient une veille sur les enjeux, méthodes et outils
- Il identifie les sources d'information pertinentes (revues spécialisées, sites internet, ...)
- Il sélectionne l'information à communiquer en interne
- Il diffuse l'information aux équipes concernées

⇒ **Mise en œuvre de la plateforme de services de l'Essonne**

- Il participe activement à la mise en place de la plateforme de service en étant le garant de la dimension qualité du projet
- Il participe au fonctionnement et à l'animation des cercles transversaux

Principales compétences :

Savoir

- ⇒ Outils et méthodes de management de la qualité et gestion des risques
- ⇒ Bonne connaissance du cadre légal, conventionnel et réglementaire en santé et médico-social.
- ⇒ Connaissances en gestion de projet.
- ⇒ Excellente maîtrise des outils informatiques.
- ⇒ Connaissances générales en développement durable.

Savoir-Faire

- ⇒ Capacités d'analyse et de synthèse, capacités rédactionnelles.
- ⇒ Travail en équipe, animation de groupe et de réunions
- ⇒ Convaincre, argumenter, dialoguer
- ⇒ Organiser, structurer et conduire un projet
- ⇒ Pratique de l'audit
- ⇒ Traitement et analyse de données statistiques
- ⇒ Animer une formation

Savoir-être

- ⇒ Rigueur méthodologique et organisationnelle
- ⇒ Sens du dialogue et de la communication, qualité d'écoute et excellent relationnel
- ⇒ Capacité d'adaptation à des publics et à des sujets variés : professionnels, personnes accompagnées, partenaires, ...
- ⇒ Pédagogie
- ⇒ Implication dans l'accompagnement du changement