

L'Intercom Bernay Terres de Normandie, avec plus de 57 000 habitants et 75 communes est forte de ses atouts économiques, touristiques, patrimoniaux et culturels. Labellisée Cit'ergie, l'intercommunalité Bernay Terres de Normandie, territoire préservé à fort potentiel, est à 1 heure des métropoles de Caen, Rouen et Le Havre et 1h30 de Paris par le train, recrute un/une

Chargé de mission amélioration de la relation client usager (F/H)

Au sein d'une équipe pluridisciplinaire, vous êtes force de proposition et conseil du comité de direction pour la mise en place d'une véritable stratégie de relation client usager et de la démarche qualité.

Développeur, diplomate, vous en pilotez la traduction opérationnelle à l'échelle du territoire en cohérence avec les besoins exprimés par les usagers, les collectivités, les établissements publics partenaires et en transversalité à l'interne de l'Intercom Bernay Terres de Normandie en contribuant à la cohérence globale.

Vous imaginez de nouvelles procédures et méthodes ainsi que de nouvelles offres de service, innovantes et efficaces à partir des besoins exprimés et en lien avec l'ensemble des acteurs concernés.

Vous déclinez les plans d'action en visant les enjeux majeurs que sont l'excellence et la segmentation des nouvelles offres de service proposées.

Vous veillez à la qualité des procédures mises en place, à la mise en œuvre et à l'amélioration des nouvelles procédures.

Missions :

Planification de la démarche qualité :

- Informer la direction générale des obligations et des besoins ou exigences en matière de certifications, accréditations, agréments, référentiels
- Participer à la rédaction des notes d'aide à la décision et solliciter l'adhésion de l'autorité territoriale sur les axes d'amélioration
- Contribuer à élaborer le système de management de la qualité
- Conduire des états des lieux, des audits et des diagnostics pour évaluer en continu les besoins ou exigences en matière de qualité
- Formuler des propositions et participer à la définition d'une politique qualité dans une logique de développement durable
- Définir des objectifs et un programme d'actions qualité et en planifier les étapes
- Définir les outils de gestion de la qualité (système d'information, procédures, méthode, système documentaire, critères et indicateurs....)

Pilotage de la démarche qualité :

- Sensibiliser et mobiliser les responsables et l'ensemble des acteurs associés à la démarche
- Animer des groupes de réflexion et de production
- Organiser et mettre en œuvre la réalisation des actions

- Formaliser et mettre en place les procédures de réalisation des actions
- Suivre et tracer la mise en œuvre des actions
- Informer en continu les acteurs sur les exigences de la démarche : traçabilité, respect des procédures....
- Communiquer sur les objectifs et les résultats de la démarche

Evaluation et amélioration de la démarche qualité :

- Organiser la mesure de la satisfaction des usagers (enquêtes, panels et commissions d'usagers...)
- Suivre et exploiter les audits internes, les retours usagers, les contrôles réglementaires, les indicateurs
- Evaluer la qualité et le niveau de prestation
- Réaliser des actions correctives et préventives
- Préparer et animer la revue d direction et les réunions de bilan

Profil :

De formation supérieure et notamment en marketing, communication, IEP, ... vous justifiez d'une expérience significative sur un poste à responsabilité.

Vous connaissez les enjeux de l'action publique locale, maîtrisez les rouages du fonctionnement des collectivités, de leurs établissements publics et de l'élaboration des politiques publiques, vous avez de l'appétence pour tout ce qui touche à la notion de service public moderne et performant.

Femme ou homme de conviction, vous savez allier détermination et souplesse, vos compétences et qualités relationnelles sont avérées, vous aimez tout ce qui touche à l'innovation, les méthodes d'intelligence collective et des démarches de co-construction.

Votre capacité à la conduite de projets fait partie de vos atouts et vous savez faire preuve d'une grande agilité sur les sujets d'évolution et de transformation.

Vous êtes organisé, structuré, vous maîtrisez méthodes ingénierie et process, vous avez un sens affuté de la communication et du reporting.

Poste à temps complet à pourvoir dès que possible

Traitement indiciaire + régime indemnitaire (Rifseep) + CNAS, Participation complémentaire sante + véhicule de service mutualisé.

Informations employeur :

<https://bernaynormandie.fr/>