

Intitulé du poste : Chargé(e) de mission qualité, gestionnaire des données

- **Catégorie : A**
- **Quotité de travail : 100%**
- **Localisation administrative : ENSCM – MONTPELLIER**

Environnement professionnel

Au coeur du campus Chimie Balard, l'École Nationale Supérieure de Chimie de Montpellier (ENSCM) est un établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel (EPSCP), placé sous la tutelle de la ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche, et disposant des responsabilités et compétences élargies depuis 2011.

L'ENSCM a intégré l'établissement expérimental Université de Montpellier (EPE) au 1er janvier 2022 en tant qu'établissement-composante. Elle accueille 410 étudiants dans la formation ingénieur-chimiste dont 63 apprentis. L'ENSCM est tutelle de quatre unités mixtes de recherche (UMR), et est le support de l'Institut Carnot Chimie Balard CIRIMAT.

L'ENSCM emploie 130 personnels dont 42 enseignants et enseignants-chercheurs titulaires, 41 IATSS titulaires et une centaine d'intervenants extérieurs par an.

Le budget annuel de l'ENSCM s'élève à près de 14 M€.

L'ENSCM a mis en place un système de management de la qualité centré sur ses activités métiers de Recherche, Formation, Plateformes technologiques et Transfert Recherche et Valorisation. L'ENSCM est certifiée selon le référentiel ISO 9001 sur l'ensemble de ses processus.

La démarche qualité est coordonnée par le service qualité de l'ENSCM (qualite@enscm.fr) composé de la Responsable du service qualité et du Chargé(e) de mission qualité, gestionnaire des données.

Le service qualité travaille en étroite collaboration avec l'ensemble des acteurs qualité qui sont la Direction (Directeur, Directrice Générale des Services), les pilotes de processus, les animateurs qualité, les responsables de procédures, les auditeurs internes, les utilisateurs du logiciel qualité et ses partenaires externes.

Le service qualité de l'ENSCM a pour principales missions d'assurer le suivi et la coordination de la politique qualité et de la démarche d'amélioration sur le périmètre des activités certifiées ENSCM.

De formation Master Systèmes d'informations ou équivalent, complété idéalement par une formation management qualité, vous désirez acquérir une solide expérience dans le domaine de l'Enseignement Supérieur, la Recherche et l'Innovation.

En accord avec la politique qualité, le/la chargé(e) de mission et gestionnaire des données qualité prépare les temps du système qualité et accompagne, sensibilise les acteurs du système qualité dans la réalisation de leurs missions. Il s'assure du paramétrage du logiciel qualité (OPALE), de la simplification d'usage du logiciel qualité. Il s'assure de la bonne saisie des données dynamiques des processus selon une méthodologie rigoureuse et analyse les données afin d'aider les managers à la décision opérationnelle

Description du poste

Mission principale :

Placé(e) sous l'autorité de la responsable du service Management de la qualité, le/la chargé(e) de mission qualité, gestionnaire des données du service qualité, accompagne les agents ENSCM dans leurs missions qualité et est garant(e) des données enregistrées dans le logiciel qualité OPALE. Il permet de réaliser le bilan d'efficacité et de performance de la politique qualité ENSCM par l'analyse des données saisies dans OPALE.

Il/elle travaille en relation étroite avec le Directeur, la Directrice Générale des services et les acteurs du système qualité.

Il/elle assure en outre la maîtrise d'ouvrage déléguée du logiciel OPALE pour améliorer son usage, son recettage, son adaptation au système qualité.

Il assure un suivi rigoureux des non-conformités, des actions de la politique qualité (suivi des objectifs qualité) et de la veille documentaire (mise à jour de la liste des documents en vigueur)

ACTIVITES PRINCIPALES :

Activités management des données

- Se former au paramétrage de gestion des données Teexma (formation ENSCM)
- Participer en tant que MOA déléguée (maîtrise d'ouvrage déléguée) comme expert métier à l'amélioration du modèle des données (outils : data visualisation et cahier des spécifications) du logiciel ENSCM (OPALE)
- Consolider et recetter la solution logicielle OPALE (rédiger une procédure de recettage permettant de mettre en place des actions correctives (suite aux bugs) ou préventives (suite aux tests).
- Assurer le suivi opérationnel, administratif et financier du logiciel (OPALE)
- Planifier et réaliser l'ensemble des activités de paramétrage OPALE en vue de préparer les temps forts du système qualité (outil : planning des tâches de paramétrage OPALE)
- Vérifier la fiabilité et l'actualisation des données dynamiques en vue d'aider les utilisateurs à améliorer leur activité (extraction et analyses des données) selon le planning qualité
- Consolider l'usage des informations documentées afin d'optimiser la gestion de la veille documentaire via le workflow de la gestion documentaire (sensibilisation des usagers, assurer le suivi et le bilan de la veille documentaire par l'extraction des données)
- Mettre en œuvre des formations en vue de rendre l'utilisateur autonome pour la saisie des données
- Accompagner les utilisateurs à l'utilisation du logiciel (programmation formation, rédaction tutorial, etc...)
- Traiter les requêtes et demandes d'amélioration d'OPALE
- Communiquer sur la conformité des données dans le respect de la RGPD
- Etablir un bilan hebdomadaire en réunion d'équipe sur les données du logiciel qualité OPALE
- Veiller à la mise à jour du Guide administrateur et utilisateur du logiciel OPALE

ACTIVITES ASSOCIEES :

Activités qualité : impulser l'amélioration

- Assister la responsable du service Management de la qualité SMQ à la préparation des temps forts du système qualité (enquêtes de satisfaction, évaluation fournisseurs, audits internes et externes, revues de processus, revue de Direction, formation, accompagnement et sensibilisation (préparation des supports de réunion, travail des préparations d'extraction des données en fonction de la thématique qualité, vérifier la validité de la saisie avant les temps forts du système qualité, etc...)
- Préparer la réunion d'équipe hebdomadaire afin d'assurer le suivi des tâches
- Consolider l'usage des informations documentées afin d'optimiser la gestion de la veille documentaire (sensibilisation des usagers, assurer le suivi et le bilan de la veille réglementaire...)
- Proposer des méthodes pour trouver des indicateurs et objectifs pertinents
- Proposer des méthodes pour proposer des plans d'action pertinents en fonction des procédures qualité déjà mises en place et de l'analyse des constats
- Mettre à jour les templates qualité dans le logiciel qualité avant leur usage (exemple : compte-rendu de revues de processus, compte-rendu de revue de Direction, rapport d'audit interne, fiche d'identité de processus...)
- Mettre à jour les procédures qualité en fonction des fonctionnalités de l'outil OPALE (maîtrise documentaire, audit interne et amélioration continue).

Connaissances et compétences

Connaissances transversales requises :

- Connaissance du système éducatif français.
- Connaissance de l'environnement professionnel (environnement institutionnel et politique, organisation des écoles d'ingénieurs, connaissances des partenaires institutionnels, etc).
- Une connaissance du management de la qualité serait un plus (ISO 9001, ISO 26000)

Savoir-faire :

- Méthode des outils d'analyse de données
- Maîtrise opérationnelle des outils bureautiques classiques, Pack Office (une certification MOS, TOSA, serait un plus)
- Maîtriser les techniques de management transversal (animation et travail de coordination)
- Capacité à planifier et suivre le travail de l'équipe pour assurer les missions et garantir la continuité du service selon le planning qualité de l'année en cours.
- Capacité à hiérarchiser et à prioriser les tâches dans le respect des calendriers.
- Capacité à conduire et à accompagner un projet.
- Capacité à définir des indicateurs de suivi et à analyser les résultats.
- Capacité à structurer et rédiger des documents d'aide à la décision, des notes techniques ou administratives, des documents de synthèses.
- Maîtrise des techniques de communication écrite et orale.
- Rendre compte des activités.
- Gérer les situations d'urgence.

- Rédiger des rapports, procédures, consignes et documents techniques.
- Savoir conseiller et aider à la décision.

Savoir être :

- Esprit d'ouverture et de dialogue (curiosité intellectuelle, diplomatie, pédagogie, autonomie, flexibilité, aisance relationnelle, forte implication ainsi que le respect de principes d'éthique et de confidentialité)
- Capacité de synthèse, intérêt pour l'approche qualité
- Rigueur, fiabilité, sens de l'organisation, sens de l'initiative.
- Réactivité et dynamisme.
- Capacité rédactionnelle (l'agent sera incité à accompagner les utilisateurs à la bonne formalisation de leurs constats et le suivi de leurs actions et de mise à jour d'informations documentées)
- Capacité d'écoute, disponibilité.
- Sens du service public.

Environnement et contexte de travail

Management transversal avec les usagers du logiciel qualité (pilotes de processus, auditeurs internes, animateurs qualité, responsables de procédure, responsables d'action ou d'indicateurs) et suivi de projet de solution logicielle qualité (Maîtrise d'ouvrage déléguée)

Contraintes : certaines périodes d'activités intenses (préparation et gestion des données durant les audits internes, revues de processus, revue de Direction et audit externe)

Relations hiérarchiques : La/le chargé(e) de mission qualité, gestionnaire des données est placé(e) sous l'autorité de la responsable management qualité.

Relations fonctionnelles : Directrice Générale des Services, Directeur ENSCM et les acteurs qualité.

Procédure de candidature

Les candidatures (lettre de motivation et curriculum vitae) devront être adressées par courrier électronique, à l'attention de monsieur Le Directeur de l'ENSCM, 240 avenue du professeur Emile Jeanbrau, 34090

Montpellier, à l'adresse suivante : dgs@enscm.fr , ressources.humaines@enscm.fr

Renseignements sur le poste : Responsable du service : estelle.donadei@enscm.fr