

## EXPERT METHODES, QUALITE ET OUTILS



### Mission

Il contribue à la définition et la mise en place des normes (sur son périmètre d'intervention).  
Il définit les méthodes, processus et procédures (sur son périmètre d'intervention).  
Il s'assure de leur bon usage par des actions de conseil, formation, support, revue, information et alerte, dans un but d'amélioration continue de la qualité (sur son périmètre d'intervention).



### Activités principales

- Définir et mettre en place les normes et procédures
- Veiller à l'application et l'adaptation des procédures de sécurité
- Contribuer aux audits « qualité » au sein de la structure
- Conseiller et apporter son support aux équipes et aux utilisateurs
- Définir la politique qualité (SMS/SMQ)



### Appellations d'emplois les plus courantes

Ingénieur Qualité, Chargé de Méthode/Qualité SI, Ingénieur Méthode, Référent Qualité



### Environnement des métiers du Support, de la méthode et de la qualité

- ✓ Relations internes avec l'ensemble des directions du groupe
- ✓ Relations externes avec les fournisseurs de solutions informatiques et la DSI-RC du GIE Agirc-Arrco



### Compétences clés

- Connaissances
  - ✓ Veille informatique et technologique
  - ✓ Techniques de gestion de projet
  - ✓ Anglais technique
- Savoir-faire techniques
  - ✓ Mettre en œuvre une démarche qualité (mise en œuvre de référentiels de bonnes pratiques, implantation de démarches fondées sur l'amélioration continue)
  - ✓ Utiliser et mettre en œuvre des techniques et des procédures d'audit
  - ✓ Adapter ses interventions orales au sujet et à ses interlocuteurs
  - ✓ Concevoir et adapter des supports de communication et/ou de la documentation en fonction des messages et des cibles
  - ✓ Animer une réunion, un groupe de travail
  - ✓ Partager ses connaissances et savoir-faire
  - ✓ Gérer la relation client - utilisateur
- Savoir-faire relationnels
  - ✓ Argumenter ses décisions afin de convaincre et susciter l'adhésion
  - ✓ Avoir le sens du client et du service (respect des engagements...)
  - ✓ Adopter une attitude pédagogique et diplomate
  - ✓ Adopter un comportement relationnel approprié
  - ✓ Être force de proposition
  - ✓ Négociateur



### Accès au métier

- ✓ BAC +5
- ✓ 4 à 5 ans d'expérience
- ✓ ...