

## OFFRE D'EMPLOI

### Chargé(e) de la qualité de service (H/F)

Acteur du logement social, Noalis est à la fois constructeur et gestionnaire de biens locatifs sur le long terme. Issue de la fusion des sociétés Le Foyer et Dom'aulin, nous gérons aujourd'hui près de 10 000 logements en Nouvelle Aquitaine.

Entreprise Sociale pour l'Habitat du Groupe Action Logement, notre vocation première est de fournir des logements abordables aux salariés d'entreprise et à tous ceux qui en ont besoin. Et pour ceux qui rêvent de devenir propriétaire, nous proposons également des biens à la vente, logements anciens, logements neufs, lots à bâtir, à des conditions avantageuses.

Nous recherchons un(e) Chargé(e) de la qualité de service H/F basé(e) à notre agence d'Angoulême.

#### Descriptif du poste

Sous la responsabilité de la Directrice Clientèle, vous participez à la définition de la politique qualité de l'organisme et vous vous assurez de sa mise en œuvre dans un souci constant d'amélioration des pratiques, d'atteinte des résultats et de la satisfaction de la clientèle. En outre, vous participez activement au déploiement d'une démarche RSE innovante au sein de l'entreprise.

#### Activités principales :

- Traduire les engagements qualité de service de l'organisme au travers de la labellisation Quali'Hlm®, en cohérence avec les engagements Qualité de Service du groupe Action Logement,
- Participer à l'élaboration et au déploiement de plans d'actions orientés vers le management de la qualité de service, en assurer le suivi et la mise en œuvre et en mesurer les résultats,
- Piloter la démarche spécifique Quali'Hlm® : du déploiement jusqu'à labellisation puis suivi des plans d'actions pluriannuels, au sein de NOALIS et au sein de la société de coordination AMETEA pour assurer la cohérence des plans d'actions,
- Mettre en place des procédures métiers sur la base d'une cartographie des processus : suivi et reporting des groupes de travail, animation des réunions/ateliers, rendre compte à la gouvernance interne, rédaction des comptes-rendus et des documents de travail,
- Concevoir des outils de mesure et de gestion de la qualité (système documentaire, indicateurs, écoute clients, amélioration continue, analyse des risques), planifier les échéances et organiser les audits de suivi et de certification,
- Piloter et réaliser des contrôles qualité et les audits internes (visites sur site, interviews, etc.) pour vérifier le respect des objectifs et définir des plans d'actions d'amélioration pour traiter les écarts,
- Suivre les enquêtes de satisfaction (locataires en place et locataires entrants), analyser les attentes de la clientèle afin d'y répondre au mieux par des actions correctives ou des processus adaptés,
- Animer la démarche qualité en interne pour assurer la bonne compréhension et la prise en compte des procédures par les équipes opérationnelles et les personnes référentes de l'organisme (communication, sensibilisation, formation, assistance méthodologique, identification des axes de progrès, proposition d'actions),
- Assurer une veille normative et réglementaire, mettre régulièrement à jour la documentation liée à la qualité de service et la diffuser en interne.

### **Activités secondaires :**

Participer à la démarche de responsabilité sociétale et environnementale de l'organisme :

- Sensibiliser, mobiliser et engager l'ensemble des salariés autour des questions de développement durable pour avoir un impact positif sur la société mais aussi mieux respecter l'environnement,
- Proposer et mettre en œuvre la stratégie de RSE sous la responsabilité de la direction générale, et conduire différents projets portant sur le développement de produits ou services, sur la politique environnementale, sur la marque employeur, etc.

Une première expérience similaire de 2 ans minimum dans le domaine de la qualité serait la bienvenue.  
Diplôme souhaité : BAC+2/3 dans le domaine de la qualité.

### **Qualités souhaitées :**

- Rigueur et organisation
- Sens de la qualité de service
- Prise d'initiative
- Faire preuve de neutralité et d'objectivité
- Aisance relationnelle

### **Compétences souhaitées :**

- Principes et outils du management de la qualité (audits internes, le système documentaire...)
- Collecter, hiérarchiser et synthétiser l'information
- Comprendre et faire appliquer les procédures
- Capacités d'analyse

Temps de travail : temps plein

Type de contrat : CDI

Date de prise de poste : le plus tôt possible

Localisation : Angoulême

Rémunération : Entre 2100 et 2300€ brut mensuel selon profil (autres avantages : 13<sup>ème</sup> mois, prime vacances, intéressement, tickets restaurants, horaires variables, ...)

Merci d'envoyer vos candidatures (CV et lettre de motivation) à :  
Vanessa ALLARY – Responsable des Ressources Humaines  
[rh@noalis.fr](mailto:rh@noalis.fr)