

# **Le C.C.A.S D'AIX EN PROVENCE**

## **RECRUTE PAR VOIE STATUTAIRE OU CONTRACTUELLE (CATEGORIE A)**

### **UN(E) CHARGE DE MISSION QUALITE ET METHODES (H/F)**

Le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville d'Aix-en-Provence (180 agents), établissement public local est un acteur central de l'animation, de la prévention et du développement social à l'échelon communal. Il assure une large gamme de missions et de services selon qu'il agit en tant que prestataire de services, gestionnaire d'établissements et services sociaux et médico-sociaux, partenaire instructeur ou partenaire opérationnel.

#### **DESCRIPTION DU POSTE :**

Sous l'autorité de la Directrice de Pôle Ressources et Moyens et en lien avec les directions opérationnelles, vous développez, pilotez et accompagnez la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation de la démarche qualité dans un objectif d'amélioration du service public et d'optimisation des organisations et processus.

Pour ce faire, vous mettez en œuvre une politique de sécurisation des « process » et des procédures, garante d'une qualité optimale du service rendu aux usagers. Force de proposition, vous développez des outils de gestion de la qualité (système d'information, procédures, méthode, critères et indicateurs...) et proposez des indicateurs permettant d'évaluer la qualité et le niveau de prestation.

Interlocuteur privilégié des services, vous garantissez le déploiement des informations auprès d'eux et de la direction générale, vous organisez les évaluations avec les auditeurs internes et externes et mettez en place (ou proposez) les actions correctives.

Par ailleurs, vous apportez une aide à la décision en matière de stratégie, de projets organisationnels et un appui méthodologique à l'accompagnement au changement. C'est ainsi que vous coordonnez la démarche d'élaboration du projet d'établissement.

#### **Activités principales:**

- Conduire des états des lieux, des audits et diagnostics pour évaluer en continu les besoins et exigences en matière de qualité et en assurer le suivi.
- Accompagner les services opérationnels dans l'élaboration et la mise à jour des outils de la loi de 2002, spécifiques aux ESMS.
- Sensibiliser et mobiliser les responsables et l'ensemble des acteurs associés à la démarche qualité et à la méthodologie de projets
- Organiser la mesure de la satisfaction des usagers
- Assurer le suivi de la démarche de gestion des risques (événements indésirables...)
- Apporter une aide à la décision et un appui méthodologique en matière organisationnelle et à l'accompagnement au changement notamment.

#### **PROFIL DU CANDIDAT :**

De formation supérieure, vous disposez d'une expérience avérée en management d'une démarche qualité, idéalement au sein d'un ESMS ou par défaut dans une collectivité territoriale ou dans la fonction publique hospitalière.

Votre connaissance des processus ESMS, ajoutée à vos capacités d'analyse et de synthèse vous permettront d'apporter une valeur ajoutée à la structure.

Doté d'une solide capacité d'écoute, pédagogue, vous saurez mobiliser les cadres et agents du CCAS et travailler de concert avec eux. Rigoureux, organisé, vous détenez de solides compétences rédactionnelles et informatiques.

**Conditions** : Rémunération statutaire, régime indemnitaire, prime annuelle, titres restaurant (valeur faciale de 9.5 € avec participation du CCAS à hauteur de 60 %), participation à la mutuelle (si contrat labellisé), forfait mobilités durables.  
Politique de formation dynamique.

**Poste basé à Aix-en-Provence**

**Poste à pourvoir rapidement**

Informations complémentaires auprès **de la DRH au 04.42.17.99.85**

Merci d'adresser votre candidature (CV + Lettre de motivation + dernier arrêté pour les titulaires)

à

Madame la Directrice Générale des Services  
Centre Communal d'Action Sociale  
Le Ligourès – Place Romée de Villeneuve – BP563  
13092 Aix-en-Provence cedex 2

**Ou par mail à : [patricia.claparede@ccas-aixenprovence.org](mailto:patricia.claparede@ccas-aixenprovence.org)**