



<https://latribunelibre.com/emploi/charge-de-qualite-f-h-3>

## Chargé de Qualité F/H

### Description

**Sous la responsabilité du Responsable de la Qualité**, vous mettez en oeuvre la politique qualité d'IDF Habitat en lien avec votre responsable. Vous contribuez à l'évolution des modes de travail et d'organisation. Vous participez à l'amélioration des procédures pour l'ensemble des métiers d'IDF Habitat en conduisant des études et des évaluations dans votre domaine d'activité.

Vos principales missions :

### PILOTAGE DE LA QUALITE

- Promouvoir l'amélioration des activités et fonctionnement interservices
- Assurer le reporting mensuel des indicateurs qualité

### ENQUETES SATISFACTION

- Suivre les enquêtes satisfaction ponctuelles commandées auprès du prestataire dédié. (locataires nouveaux entrants et livraisons des groupes neufs)
- Envoyer le fichier de base des locataires
- Analyser les rapports d'enquête fournis par le prestataire
- Assurer le point bi-mensuel avec notre prestataire : avancée du terrain d'enquête (nombre de répondants, taux de retour, relance à faire) remise du rapport...
- Communiquer les résultats aux parties prenantes internes avec mise à disposition du fichier source
- Programmer les réunions de restitution des résultats

### SUIVI PRESTATAIRES

- Suivre la qualité de la prestation rendue concernant l'entretien des parties communes
- Réaliser des contrôles sur site

### FORMALISATION ET GESTION DOCUMENTAIRE

- Participer à la création de supports : procédures, modes opératoires/instructions opérationnelles, formulaires à destination des équipes pour la promotion des bonnes pratiques et de la sensibilisation à la relation client et qualité.
- Apporter un regard neuf au tableau de suivi d'activité, indicateurs à construire
- Identifier les risques opérationnels et proposer des éléments de contrôle et

### Organisme employeur

IDF Habitat

### Type de poste

Temps plein

### Secteur

LOCATION DE LOGEMENTS

### Lieu du poste

94017, CHAMPIGNY SUR MARNE, CHAMPIGNY SUR MARNE, France

### Salaire de base

35000 € - Salaire de base  
37000 €

### Date de publication

18 décembre 2025 à 18:03

### Valide jusqu'au

17.01.2026

de maîtrise

- Mettre en ligne sur l'intranet et communiquer les nouveaux supports de travail aux acteurs concernés
- Compléter les éléments de suivi de diffusion des documents : le fichier recensant le/la rédacteur (rice) concerné(e) par métier et le fichier listant les risques encourus identifiés dans les procédures formalisées
- Revoir la gestion documentaire en créant un site Sharepoint dédié à la qualité (création de l'arborescence de la base documentaire)

## AUDITS

- Auditer les services sur demande, si nécessaire, afin de s'assurer que les procédures correspondent aux attentes des locataires et pratiques des métiers.
- Proposer des grilles d'audit sur périmètre défini afin de participer à la réalisation de ce dernier en collaboration avec la responsable qualité et le contrôleur de gestion.
- Réaliser diverses analyses ponctuelles des réclamations locataires pour identifier les leviers d'amélioration avec restitution des résultats
- Des déplacements occasionnels sur site pourront être demandés afin de réaliser des contrôles inopinés.

## GESTION DE PROJETS :

- Par votre position transverse, vous pourrez participer au pilotage de projets d'évolution de nos process.

Ce poste est soumis au droit de réserve et de confidentialité.

## Qualifications

### Vos atouts :

- Formation minimum bac+ 3 dans le domaine de la qualité et/ou de la relation client
- Expérience professionnelle réussie de 3 ans minimum à un poste similaire.
- Excellent relationnel, motivé(e), rigoureux(euse) et organisé(e).
- Appétence pour les chiffres et à l'aise avec les outils pack office (Excel, powerpoint)
- Bon niveau rédactionnel et relationnel
- Orienté(e) solutions et résultats.
- La connaissance du logement social est un atout supplémentaire

## Et parmi tant de bonnes raisons de nous rejoindre :

### Nous vous offrons une politique salariale très attractive :

Une rémunération annuelle sur 13 mois

Une mutuelle prise en charge à 100%  
Des compléments à la rémunération : augmentation collective, individuelle, primes (prime d'assiduité, vacances...)  
Un accord d'intéressement avec un plan d'Epargne Entreprise et abondement  
Un carte ticket restaurant prise en charge à 60% le mois suivant votre arrivée  
Un Compte Epargne Temps, l'année suivant votre arrivée

#### **Mais aussi...**

Les avantages d'un CSE (chèques vacances, cadeaux...)  
Un juste équilibre entre vie professionnelle et personnelle (RTT, Droit à la déconnexion, Accord de télétravail, journée enfant malade...)  
Une veille de la Qualité de Vie au Travail de nos collaborateurs avec notamment une Charte des relations professionnelles avec les comportements et engagements attendus de l'ensemble des salariés, managers et équipe de direction.