

Coordinateur qualité process H/F

- **Type de contrat** : CDI, disponible immédiatement
- **Lieu** : Strasbourg (67), possibilité de télétravail partiel, déplacements en France métropolitaine à prévoir
- **Salaire** : A convenir selon profil et expérience
- **Expérience** : profil intermédiaire (3-5 ans d'expérience)

Présentation de CITIZ

Citiz est un réseau coopératif d'autopartage en France regroupant aujourd'hui une quinzaine d'opérateurs locaux d'autopartage indépendants et présent dans plus de 170 villes françaises.

Citiz utilise une solution de télématique qui assure le service d'autopartage pour ses clients. Cette solution est mise à disposition par l'entité centrale France AutoPartage et est utilisée par tous les opérateurs locaux. Dans le cadre de la croissance du réseau, la plateforme logicielle actuelle va être remplacée par un nouveau logiciel en cours de développement en interne.

Missions :

Dans le cadre d'une création de poste au sein de la structure centrale France AutoPartage et en lien hiérarchique direct avec la direction, vous serez le ou la partenaire privilégié-e au sein du réseau Citiz pour l'accompagner vers l'excellence opérationnelle liée à l'utilisation du service d'autopartage. Dans cette démarche, vous garantirez que les besoins des parties prenantes du réseau sont exprimés, entendus, compris, priorisés, développés, déployés et finalement adoptés dans une démarche d'amélioration continue des procédures opérationnelles.

Responsabilités :

Écoute et formalisation des nouveaux besoins

- Analyser les problématiques métiers ou gisements d'amélioration exprimés par les utilisateurs internes et externes ;
- Piloter une organisation en groupes de travail représentatifs des parties prenantes ;
- Sonder l'adhésion des parties prenantes vis-à-vis des pistes d'amélioration ;
- En collaboration avec le Product Owner, formaliser les améliorations sous forme de *user stories* et les prioriser.

Écoute et amélioration continue des fonctionnalités

- Représenter les utilisateurs du logiciel au sein de l'équipe de développement informatique ;
- Sonder l'adoption des nouvelles fonctionnalités par les utilisateurs et récolter les retours clients ;
- Consolider et vérifier la cohérence des *user stories* sous forme de procédures (Epic) ;
- S'assurer de la disponibilité de la documentation en ligne (texte et vidéo).

Administration & collaboration

- Animer et modérer le canal Teams de collaboration avec les opérateurs ;
- Proposer des tableaux de bord pour suivre l'amélioration des pratiques par les utilisateurs et les clients ;
- Proposer de nouveaux outils SI permettant l'amélioration des pratiques.

Profil :

- Niveau BAC+3 à BAC+5 (diplôme d'ingénieur ou mastère en performance industrielle, qualité, économie, gestion) ou 3 à 5 ans d'expérience dans un poste similaire.
- Compétences techniques :
 - Maîtrise d'outils bureautiques pour la réalisation de graphes, schémas, diagrammes logiques (Visio), de tableaux (Excel), de présentations (PowerPoint) ;
 - Maîtrise des outils et techniques spécifiques du métier : VSM (Value Stream Mapping), 5S, Kaizen, PDCA, analyse de flux...
 - Connaissance en rédaction d'expression de besoin et création de *user stories*.
- Compétences relationnelles :
 - Capacité certaine à faire adhérer des équipes non managées ;
 - Bonnes connaissances des techniques d'animation de groupes ;
 - Faire preuve d'écoute active, ainsi que d'esprit critique et analytique ;
 - Capacité à synthétiser l'information ;
 - Appétence pour la résolution de problème.

Les atouts qui vous distinguent :

- Votre adaptabilité, votre esprit de synthèse ainsi que votre rigueur
- Vous avez de l'expérience dans la gestion de process ISO, ou mieux, leur mise en place,
- Vous êtes sensible aux approches coopératives,
- Vous avez l'habitude de coopérer avec de nombreux interlocuteurs géographiquement distants,
- Vous êtes sensible à l'environnement, voire utilisateur-trice de mobilités douces.

Pourquoi nous rejoindre ?

En rejoignant Réseau Citiz, vous intégrerez l'une des 9 [LICOORNES](#), ces alternatives coopératives qui construisent un autre modèle économique, fondé sur un socle démocratique, collectif, écologique et solidaire, résolument tourné vers l'avenir.

Nos valeurs sont la solidarité et la démocratie et ce projet est ambitieux et audacieux : il s'agit de révolutionner les mobilités urbaines et péri-urbaines, rien que ça ! Les services d'autopartage de Citiz poursuivent comme objectifs de faire gagner de l'espace, fluidifier la circulation et réduire l'impact environnemental du transport par la mutualisation de l'usage des véhicules.

Ce poste que nous ouvrons fait partie des rôle-clés qui vont nous permettre de nous développer et nous structurer pour atteindre ces objectifs.