

ALTIQUAL
Fiche métier
 (Source APEC)

Responsable Qualité

Garant(e) de la politique qualité de l'entreprise, le ou la responsable qualité met en œuvre une démarche qualité ou un système de management de la qualité SMQ qui vise la satisfaction des clients et la performance. Il, elle veille à une conformité des procédures de l'entreprise aux exigences des clients, aux contraintes internes et aux obligations légales ou normatives. Il, elle peut également s'investir dans une démarche de certification.

1. Autres intitulés

- Responsable système qualité/de projet qualité/de pôle qualité H-F
- Responsable qualité prévention des risques H-F
- Responsable de laboratoire qualité H-F
- Manager de la qualité/quality manager H-F
- Responsable QSE qualité, sécurité et environnement H-F
- Responsable QHSE qualité, hygiène, sécurité et environnement H-F
- Responsable environnement, sécurité des sites H-F
- Responsable contrôle qualité H-F
- Responsable qualité fournisseur/qualité clients H-F

2. Missions principales

Mise en œuvre de la politique qualité

- Effectuer une analyse critique des composantes stratégiques : enjeux, organisation, système de management, procédures (opérations conduisant à une tâche), métiers et leur processus (modes opératoires interconnectés), niveau de satisfaction des clients, aléas et risques potentiels.
- Analyser la qualité de la base documentaire fonctionnelle et technique, le niveau de formalisation et de conformité des documents internes avec les modèles standards.
- Négocier et mettre en place les ressources humaines (comité de pilotage, équipes projets, auditeurs internes, correspondants qualité), financières (budget), techniques (outils d'analyse et de suivi de la performance : enquêtes, statistiques, indicateurs).
- Formaliser le processus qualité et concevoir les supports opérationnels : manuels, référentiels, rapports, questionnaires, documents pédagogiques.
- Décliner les éléments du schéma directeur : objectifs, délais, stratégie (plans d'action, plans de communication).

Déploiement de la stratégie qualité

- Rencontrer les directions et les opérationnels, constituer les équipes projets, piloter le déploiement des enquêtes sociales et de satisfaction auprès des clients.
- Déterminer les projets prioritaires d'amélioration continue, élaborer et planifier les plans d'action préventive et corrective.
- Mettre en place le système d'audit interne (diagnostic, contrôle de conformité) : désigner et former les auditeurs, définir et planifier les interventions.
- Copiloter la communication interne pour sensibiliser le personnel aux projets qualité.
- Réaliser une veille permanente réglementaire ou normative du secteur.

Animation de la démarche qualité

- Animer des réunions d'information, des groupes de travail (amélioration continue, résolution de problèmes), des équipes projets.



- Organiser, réaliser et superviser des audits qualité internes.
- Exercer un rôle d'alerte sur les situations à risques (sécurité, dysfonctionnement).
- Assurer les relations avec les partenaires liés à la prévention (organismes de formation, institutionnels, experts techniques).

Pilotage des plans d'action

- Coordonner et suivre les plans d'action préventive (autocontrôle, autoévaluation, retour d'expérience, rapport d'étonnement, etc.), relever les éléments de non-conformité, proposer des recommandations pour réduire les risques de non-qualité.
- Piloter et suivre les plans d'action corrective (modification organisationnelle, amélioration de processus, formation du personnel, etc.), élaborer des préconisations et des solutions pour des améliorations durables.
- Faire diffuser les documents de préconisations opérationnelles approuvées par les directions (plans d'expérience, de surveillance et d'autocontrôle, base de données actualisées, etc.).
- Participer à la formation du personnel et à l'assistance méthodologique.

Reporting de la performance qualité

- Établir et mettre à jour les indicateurs des tableaux de bord, analyser les résultats (« enregistrements ») des audits internes réalisés et les écarts, interpréter les normes applicables.
- Évaluer l'adhésion du personnel (taux de participation aux groupes, nombre de connexions au portail interne, etc.).
- Analyser la satisfaction des clients, la réduction des coûts, la rentabilité commerciale, le taux de productivité, la qualité et la quantité des livrables, etc.
- Rédiger le rapport annuel d'activité.

3. Activités éventuelles

- Définir et piloter des plans d'action liés à l'hygiène, la sécurité et l'environnement (HSE) au travail.
- Définir et mettre en œuvre la démarche de responsabilité sociale de l'entreprise (RSE).
- Réaliser des audits qualité chez des fournisseurs, accueillir des auditeurs qualité des clients.
- Participer à la conception des produits/services jusqu'à leur commercialisation.
- Préparer les démarches de certification ou de labellisation et leur renouvellement.

4. Variabilité des missions

Selon la taille et le secteur d'activité de l'entreprise, il/elle assure tout ou partie des activités principales en fonction dont il/elle décline l'approche qualité :

- La démarche qualité repose principalement sur un système de procédures et de bonnes pratiques, définies selon des critères commerciaux et des contraintes internes. Le contrôle qualité des produits ou services vendus s'assure de leur conformité à ce système.
- Le système de management de la qualité (SMQ), est généralement certifié et intégré dans les différents systèmes de management de l'entreprise. Il vise la performance à travers la mise en œuvre de plans d'amélioration continue et des audits internes.

5. Contexte et facteurs d'évolution du métier

La qualité est un enjeu majeur du système de management et décisionnel ; pour les managers, l'optimisation du fonctionnement de leur service participe à la satisfaction du client, à travers la conformité des pratiques opérationnelles aux différents facteurs : réglementations, normes, exigences des clients, procédures internes, processus métiers.

En progression, la démarche volontaire de certification des entreprises aux normes et aux labels qualité offre une référence de poids auprès de leurs clients et prospects. Elle procure à leurs systèmes de management une méthodologie basée sur l'amélioration continue, l'audit interne, l'audit par les clients et sur différents référentiels, généraux (comme ISO 9001 qualité, ISO 45001 et OHSAS 18001 santé sécurité au travail, ISO 14001 environnement) ou sectoriels.

Les revues de processus constituent une étape majeure vers la performance opérationnelle. Elles associent l'ensemble des acteurs internes (directions, équipes opérationnelles) autour de projets visant à analyser, évaluer et améliorer des modes opératoires.

En outre, le/la responsable qualité doit intégrer dans sa démarche la gestion de l'intelligence collective (knowledge management) qui devient incontournable car elle s'inscrit dans un cadre particulièrement procédural. Le système documentaire contient des données juridiques stratégiques : propriété intellectuelle, savoirs professionnels et savoir-faire métier souvent non formalisés, procédures (opérations, règles de fonctionnement et d'utilisation), contrats, livrables, référentiels méthodologiques, standards ou normés. Sa nécessaire formalisation, sa mise à jour et son archivage reposent sur une production d'écrits, exhaustive et de qualité.

Des connaissances pluridisciplinaires sont indispensables pour exercer cette fonction : familiarisé(e) avec les enjeux d'un secteur d'activité et avec les spécificités de ses métiers, le/la responsable qualité peut ainsi communiquer efficacement avec ses interlocuteurs et aussi comprendre les exigences des clients et des fournisseurs.

Il/elle s'appuie de plus en plus sur les nouvelles technologies pour une prise de décision rapide et un accompagnement des équipes vers la performance : pilotage par la donnée et contrôle qualité automatique, montée en puissance de l'intelligence collective just in time (en quasi temps réel), amélioration de l'approche collaborative et innovation managériale