



Gérer, évaluer et améliorer

Fiche 2.4

Technicien(ne) de la qualité

Le ou la technicien(ne) de la qualité étudie et conçoit les moyens à mettre en œuvre pour effectuer les contrôles qualité à tous les stades de la fabrication et de l'élaboration du produit, en fonction des normes qualité et des exigences des clients de l'entreprise. Il ou elle contribue à la mise en œuvre de la politique qualité de l'entreprise, notamment à travers le suivi des actions correctives et d'amélioration.

Le ou la contrôleur (euse) de gestion aide au pilotage opérationnel et stratégique de l'entreprise en élaborant des outils d'analyse économique et financière. Il ou elle fournit les informations nécessaires à la direction pour améliorer la rentabilité de l'entreprise et optimiser sa gestion.

▲ Activités principales

Selon la taille et l'organisation de l'entreprise, il ou elle assure tout ou partie des activités suivantes :

Définir les contrôles et moyens nécessaires à l'assurance qualité

- ▶▶ Analyser les objectifs qualité de la direction générale, les demandes des clients et les contraintes de l'entreprise
- ▶▶ Définir et négocier les modalités de contrôle, de mesures ou d'audit selon la politique qualité adoptée
- ▶▶ Participer à la communication, à la promotion de cette politique qualité auprès des équipes

Mettre en œuvre et animer avec les responsables concernés

- ▶▶ Définir, formaliser, adapter les méthodes de contrôle pour garantir la qualité des matières premières, des produits sous-traités et des produits finis, conformément aux cahiers des charges et dossiers techniques
- ▶▶ Rédiger, actualiser, gérer les procédures, les instructions
- ▶▶ Assurer la fiabilité des moyens de mesure (métrologie)
- ▶▶ Contribuer aux tests et essais de nouveaux matériaux, composants ou produits
- ▶▶ Participer à la sensibilisation, à la formation du personnel, notamment à l'autocontrôle
- ▶▶ Animer des réunions « qualité » ou des groupes de résolution de problèmes

Contrôler les résultats et proposer des actions correctives ou d'amélioration

- ▶▶ Veiller à la traçabilité et à la conformité des matières premières, des produits et des procédés par rapport aux cahiers charges, aux normes en vigueur
- ▶▶ Accompagner aux audits internes, éventuellement préparer les audits externes (fournisseurs, clients ou certificateurs)
- ▶▶ Assurer ou faire effectuer le suivi statistique des résultats par rapport aux objectifs, préparer les revues qualité
- ▶▶ Participer à l'analyse des défaillances, des dysfonctionnements et à la recherche des pistes d'améliorations : expression du besoin, conception du produit, procédés de fabrication, organisation de la production, évolution des équipements
- ▶▶ Proposer, superviser et évaluer des actions correctives ou d'amélioration





Gérer, évaluer et améliorer

Fiche 2.4

→ Résultats attendus

- ▶▶ Evolution de la qualité des produits
- ▶▶ Succès des audits internes et externes
- ▶▶ Autonomie et progression du personnel vers l'autocontrôle

▲ Conditions d'exercice du métier

→ Autonomie et responsabilité

Selon la taille et l'organisation de l'entreprise, ce poste dépend de la direction qualité ou de la direction générale. Le ou la Technicien(ne) de la qualité peut coordonner un ou plusieurs contrôleurs.

Autonome quant à l'application des procédures d'assurance qualité approuvées par la direction, il ou elle est responsable de la qualité et de la conformité des produits.

→ Moyens et ressources

Equipements informatiques et de communication pour gérer et transmettre ses informations.

Gestion d'une documentation relative à la politique qualité, aux plans et aux procédures qualité, aux résultats enregistrés, etc.

→ Relations internes et externes

Travail en équipe avec les responsables de production et tous les services de l'entreprise.

Relations internes, tant avec les responsables de production qu'avec les autres services : commercial, marketing, achats, études et méthodes, maintenance, logistique, RH...

Relations externes avec les services qualité des clients et surtout avec les fournisseurs, les prestataires de service, les sous-traitants, les auditeurs et d'autres qualitiens.

→ Environnement de travail

Il ou elle se déplace régulièrement entre son bureau et les ateliers et de l'entreprise. Quelques déplacements, moins fréquents, sont effectués à l'extérieur (sur des sites parfois éloignés) : audits ou visites de fournisseurs, réunions professionnelles....

Les horaires sont réguliers sauf quand un problème significatif se pose ou lors des périodes de préparation d'audit qui peuvent occasionner un surcroît de travail.

▲ Compétences requises

→ Compétences spécifiques

- ▶▶ Bien connaître les process de l'entreprise, ses flux et les technologies associées
- ▶▶ Assimiler les normes et la certification choisie
- ▶▶ Actualiser ses connaissances relatives aux référentiels qualité et aux technologies
- ▶▶ Maîtriser l'analyse statistique et les techniques de contrôle définies
- ▶▶ Utiliser et entretenir les équipements de contrôle et de métrologie
- ▶▶ Superviser le contrôle de la qualité des prestations des sous-traitants et le respect des procédures internes
- ▶▶ Concevoir et suivre des tableaux de bord pertinents
- ▶▶ Former et animer des groupes pluridisciplinaires, de profils hétérogènes



Gérer, évaluer et améliorer

Fiche 2.4

- ▶▶ Communiquer, négocier avec des interlocuteurs différents
- ▶▶ Concevoir, lancer et gérer un projet, une action d'amélioration

→ Compétences transversales

- ▶▶ Etre à l'écoute, disponible et s'adapter
- ▶▶ Etre très rigoureux(se), méticuleux(se) et précis(e)
- ▶▶ Analyser et synthétiser de nombreuses informations techniques et organisationnelles
- ▶▶ Résoudre des problèmes de natures différentes
- ▶▶ Gérer des priorités
- ▶▶ Etre à la fois ferme et diplomate
- ▶▶ Maîtriser les outils bureautiques et informatiques de gestion

▲ Parcours professionnels

→ Formation initiale

Ce poste requiert une formation initiale de niveau III : BTS ou DUT dans le domaine de la qualité ou de la gestion industrielle.

→ Formation continue

Il est également accessible avec une bonne expérience des fonctions méthodes ou production, complétée par des modules de formation continue : statistiques, méthodes et outils qualité, etc.

→ Pré-requis

A l'arrivée dans l'entreprise, plusieurs mois sont nécessaires pour bien connaître l'organisation, les technologies et les produits de l'entreprise.

→ Passerelles

Evolution possible avec plusieurs années d'expérience professionnelle vers un poste de responsable qualité sécurité environnement (QSE) ou un poste avec plus de responsabilité au sein de la production ou des études.

Evolution possible vers un poste similaire dans toute autre entreprise de production industrielle. Possibilité de devenir consultant) QSE ou encore auditeur certifié.

