

Responsable Qualité

Famille de métier : Qualité Hygiène Sécurité Environnement
Recherche et Développement

Code ROME : H1502 – Management et ingénierie qualité industrielle

Définition

La/la responsable Qualité définit, pilote et contrôle la mise en œuvre de la politique qualité de l'entreprise.
Il/elle Vérifie la conformité des produits et/ou services de l'entreprise aux exigences internes et externes (conformité aux normes, exigences légales, attentes des clients...)
Il/elle coordonne les activités de pilotage et de surveillance de la performance des procédures et méthodologies qualité de l'entreprise.

Exemples intitulés d'emplois : Responsable du service Qualité, Directeur/trice qualité ...

Contexte d'exercice du métier

Placé/e sous l'autorité de la Direction Générale, le/la Responsable Qualité garantit la mise en œuvre de la politique qualité au sein de l'entreprise.

Le/la responsable qualité est en charge de la mise en œuvre de la politique Qualité,
L'activité peut s'effectuer les fins de semaine, jours fériés et être soumise à des astreintes.

Activités professionnelles

Tous les professionnels exerçant ce métier ne réalisent pas systématiquement toutes les activités ci-dessous. Certaines peuvent en effet être confiées à d'autres professionnels, en fonction de l'organisation et de la taille de l'entreprise et du niveau de responsabilité du poste.

Mise en place de la politique Qualité

- ▶ Mise en œuvre de la politique Qualité
- ▶ Coordination et suivi de la mise en œuvre de la politique définie
- ▶ Veille réglementaire et technique

Animation du management qualité

- ▶ Animation et management du système Qualité
- ▶ Formation des salariés à l'hygiène et à la qualité

Suivi des indicateurs qualité et sécurité alimentaire

- ▶ Analyse et animation des indicateurs qualité et sécurité alimentaire auprès des responsables de secteur
- ▶ Coordination des actions d'amélioration des indicateurs clients avec les responsables de secteur
- ▶ Organisation des plans de contrôle et optimisation de leur efficacité

- ▶ Suivi des non-conformités et mise en œuvre d'actions correctives

Gestion des audits internes et externes

- ▶ Coordination, planification et suivi des audits : internes, clients, fournisseurs et organismes de certification et de contrôle
- ▶ Suivi des résultats des audits sur l'ensemble des processus Qualité
- ▶ Analyse des écarts et des recommandations d'audits pour identifier les actions d'amélioration

Suivi, analyse et présentation de la politique Qualité

- ▶ Elaboration d'outils de suivi
- ▶ Analyse des résultats
- ▶ Présentation des activités et des résultats du secteur
- ▶ Pilotage du budget de fonctionnement du secteur

Pilotage d'actions d'amélioration de la politique qualité

- ▶ Veille technologique et réglementaire

- ▶ Réalisation d'études et analyses de risques sur les procédures de l'entreprise et leurs évolutions
- ▶ Mise en œuvre de démarches d'amélioration continue

Compétences

Piloter la politique qualité de l'entreprise, en accord avec sa direction

- ✓ Définir les objectifs en matière de qualité en tenant compte de la réglementation (cadre réglementaire, sécurité alimentaire, labels ...), des demandes des clients, des contraintes de l'entreprise et des orientations de sa hiérarchie
- ✓ Intégrer les différents référentiels dans un système de management intégré en interprétant les normes applicables
- ✓ Définir et négocier les objectifs, les ressources (humaines, matérielles ...) à mettre en œuvre, les modalités de surveillance ou d'audit, le budget correspondant
- ✓ Participer à la communication, à la promotion de la politique Qualité
- ✓ Réaliser une veille sur la réglementation et les cahiers de charges relative à la qualité

Piloter et mettre en œuvre la politique Qualité

- ✓ Mettre en place des indicateurs pour suivre la qualité
- ✓ Identifier et analyser les risques relatifs aux produits, aux personnes, aux équipements et à l'environnement
- ✓ Expliquer et argumenter le choix des équipements, l'agencement des postes de travail et les procédures à mettre en place auprès des différents secteurs
- ✓ Vérifier les installations et leur conformité en réalisant des visites de contrôle des équipements et produits
- ✓ Réaliser des bilans statistiques, analyser et exploiter les résultats du plan d'actions par rapport aux objectifs définis en amont
- ✓ Enregistrer les non-conformités et les réclamations clients, analyser les causes et mettre en place des actions correctives

Animer la politique Qualité en interne

- ✓ Concevoir et animer en interne des actions de formation, pour sensibiliser les équipes à la question de la qualité
- ✓ Répondre aux demandes des autorités de régulation : délivrance de documents techniques, remise de dossiers administratifs, etc.
- ✓ Accueillir les organismes vérificateurs et certificateurs lors d'audits et/ou de visites de contrôle
- ✓ Rédiger des demandes d'habilitations et d'autorisations à destination des organismes publics ou autorité légitimes
- ✓ Mettre en œuvre des actions de communication

Coordonner et suivre la réalisation des audits internes et externes

- ✓ Préparer, mettre en place la surveillance et les audits internes
- ✓ Choisir et mettre en œuvre les méthodologies, méthodes et techniques pour les audits internes
- ✓ Réaliser le suivi statistique des résultats par rapport aux objectifs
- ✓ Rédiger les rapports d'audits internes et des documents de synthèse
- ✓ Préparer et suivre les audits externes et des fournisseurs
- ✓ Apporter une réponse adaptée aux demandes des auditeurs externes (documents supplémentaires ...)

Piloter des actions d'amélioration continue

- ✓ Rechercher et analyser des informations concernant les évolutions réglementaires et technologiques
- ✓ Identifier des actions d'amélioration à mettre en œuvre en fonction de l'analyse des indicateurs qualité et des ressources disponibles

- ✓ Piloter la mise en œuvre d'actions d'amélioration en associant les membres des équipes concernées, les services supports et la hiérarchie
- ✓ Animer des groupes de travail dans le cadre de projet d'amélioration
- ✓ Expliquer aux membres des équipes les mesures d'amélioration à mettre en œuvre, les accompagner au changement et vérifier le déploiement des informations

Compétence transverse

Communiquer et travailler avec différents interlocuteurs internes et externes sur l'activité de son secteur

- ✓ Elaborer des documents liés à son activité : rapports, comptes-rendus, bilans, tableaux de bord ...et les transmettre aux interlocuteurs pertinents et au responsable hiérarchique
- ✓ Formaliser les procédures, les modes de travail et les règles de fonctionnement de son secteur
- ✓ Rendre compte de son activité à sa hiérarchie
- ✓ Présenter et expliquer les activités et résultats de son secteur à différents interlocuteurs internes et/ou externes (comité de direction, autres services, auditeurs ...)
- ✓ Communiquer avec les différents interlocuteurs (équipe, hiérarchie, opérateurs...) en prenant en compte leurs demandes et les informations qu'ils apportent
- ✓ Animer des réunions avec différents interlocuteurs internes ou externes
- ✓ Établir les échanges appropriés avec les autres services de l'entreprise
- ✓ Identifier l'impact de son activité sur le client externe ou interne (les autres services)

Domaines de connaissances

Connaissances techniques sur les produits

- ▶ Caractéristiques des poissons, mollusques et crustacés : anatomie et physiologie, appellations, taille, périodes de pêche et d'abondance, répartition géographique ...
- ▶ Qualité des produits et contrôles
- ▶ Fournisseurs
- ▶ Clients

Qualité/Hygiène/Sécurité/Environnement

- ▶ Techniques et instruments de contrôle, test, mesure : utilisation et maintenance
- ▶ Règlementation en matière d'hygiène et de sécurité en entrepôts et zones de stockage
- ▶ Cahiers des charges et référentiels à respecter dans l'entreprise
- ▶ Règlementation en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire

Suivi de l'activité

- ▶ Économie et gestion administrative
- ▶ Elaboration de budget

Outils informatiques

- ▶ Outils, système et logiciel d'enregistrement et de traçabilité des contrôles
- ▶ Outils statistiques
- ▶ Logiciels de traitement de texte, tableaux
- ▶ Internet
- ▶ Messagerie électronique
- ▶ Rédaction des documents techniques

Organisation

- ▶ Méthodes et outils du travail en équipe

Comment devenir Responsable Qualité ?

Ce métier est accessible avec un niveau bac+5 en qualité industrielle ou dans le secteur agroalimentaire. Il est également accessible avec un diplôme de niveau Bac+2 technique ou scientifique, complété par une expérience dans le domaine des produits de la mer et/ou dans le domaine du contrôle qualité, de préférence dans le secteur agro-alimentaire.

Certifications en lien avec le métier

- BTS qualité dans les industries alimentaires et les bio-industries
- DUT Qualité logistique industrielle et organisation
- DUT Génie biologique option industries agroalimentaires et biologiques
- DUT qualité logistique et industrielle

- Master universitaire dans le domaine de la gestion et de la qualité
- Diplôme d'ingénieur spécialisé agroalimentaire ...

Quelles évolutions possibles ?

Le/la responsable Qualité peut évoluer vers le métier de directeur/trice QHSE ou évoluer vers des postes dans la Recherche et le Développement.