

# REFERENTIEL RESPONSABLE QUALITE

## Référentiel métier RESPONSABLE QUALITE

<p><b>1. Intitulé métier &amp; autres appellations</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Responsable Qualité</b></li> </ul>
<p><b>2. Définition et description synthétique du métier</b></p>	<p><b>Responsable qualité</b> décrit dans la présente fiche se trouve dans les entreprises de taille moyenne (de 50 à jusqu'à 80 personnes environ). Il s'agit d'un profil qui assure à la fois la démarche <u>assurance qualité</u> dans l'entreprise et le <u>contrôle qualité de la pièce</u>. Il lui faut donc disposer à la fois d'une connaissance du métier et d'une maîtrise de la démarche qualité d'une entreprise.</p> <p>Les entreprises plus petites ou plus grandes ont des besoins différents. En effet, les entreprises de moins de 50 salariés n'ont souvent pas encore le besoin d'une telle approche globale d'une démarche qualité. Elles peuvent se limiter à un contrôleur de la qualité des pièces. Au-delà d'un effectif de 80 personnes le poste assurance qualité est distingué de celui de contrôle de la pièce et peut être assuré par une personne extérieure à la bijouterie, comme un ingénieur qualité.</p> <p><b>Le Responsable qualité tel que décrit dans ce référentiel ne concerne donc uniquement le segment des entreprises de taille moyenne et dont la fonction correspond au double profil.</b></p> <p><b><u>Définition du métier</u></b> Le <b>Responsable qualité anime la démarche qualité de l'entreprise et contrôle la qualité des pièces produites</b></p> <p><b><u>Description synthétique du métier</u></b> Il est en particulier chargé de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Animer la démarche qualité de l'entreprise</li> <li>• Développer les outils qualité de l'entreprise et mettre en œuvre la politique qualité définie</li> <li>• Contrôler la qualité des pièces produites</li> <li>• Participer en tant que de besoin aux échanges commerciaux et fournisseur pour une bonne prise en compte de la démarche qualité</li> <li>• Participer à la conception et veiller au respect des règles de sécurité et de prévention des risques</li> <li>• Concevoir la communication autour de la démarche qualité de l'entreprise</li> </ul>

3. Missions et activités	4. Compétences requises pour exercer le métier
<b>A. Animer la démarche qualité de l'entreprise</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Participer au choix de la démarche qualité la plus adaptée à l'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Connaître les principes, forces et limites des démarches qualité, générales et / ou spécifique à la profession</li> <li>● Maîtriser la distinction fondamentale entre le contrôle qualité et la gestion de la qualité</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Manager sous la responsabilité du chef d'atelier ou du chef d'entreprise la démarche qualité de l'entreprise, dans le cadre d'une démarche qualité spécifique à l'entreprise ou à la branche bijouterie ou selon les normes ISO 9000 : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientation client</li> <li>- Leadership</li> <li>- Implication du personnel</li> <li>- Approche processus</li> <li>- Management par approche système</li> <li>- Amélioration continue</li> <li>- Approche factuelle pour la prise de décision</li> <li>- Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Connaissance des modalités de mise en œuvre des normes ISO 9000 : <ul style="list-style-type: none"> <li>- comprendre et satisfaire les besoins et exigences présents et futurs des clients et exposer les besoins et les attentes du client dans tout l'organisme</li> <li>- mettre en œuvre les objectifs au niveau qualité de l'organisme, en entretenant les valeurs communes à tous les niveaux à l'entreprise</li> <li>- impliquer le personnel dans la contribution commune de l'amélioration de la qualité</li> <li>- maîtriser l'approche processus</li> <li>- savoir assurer une meilleure compréhension des rôles et des responsabilités pour réduire les blocages interfonctionnels, etc...</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Participer à l'animation des équipes dans le cadre de la démarche qualité : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer l'équipe afin de susciter l'adhésion du projet qualité dans l'entreprise</li> <li>- Animer et faire vivre un projet de démarche qualité et d'amélioration continue</li> <li>- Accompagner le personnel dans la mise en place d'actions qualité, les former et les responsabiliser</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Maîtriser le management de missions et de projets</li> <li>● Maîtriser le travail en groupe</li> <li>● Maîtriser l'animation des équipes – aussi des équipes transversales et poly-compétences</li> <li>● Maîtriser la gestion de situations</li> <li>● Maîtriser la formation dans le domaine des démarches qualité</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Respecter des normes et des labels spécifiques à la branche ou aux métiers d'art au cas où l'entreprise ou les donneurs d'ordre les appliquent : <ul style="list-style-type: none"> <li>- délégation de Poinçon</li> <li>- label joaillerie de France (respect des dispositifs d'ordre juridique, social, éthique et environnemental, respect des règles de l'art français)</li> <li>- RJC Responsible Jewellery Council (responsabilité environnementale, sociale, éthique et économique)</li> <li>- Entreprise du Patrimoine Vivant (label de l'Etat distinguant les Entreprises Françaises aux savoir-faire artisanaux et Industriels d'excellence)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Maîtriser le contenu et savoir appliquer les normes et labels spécifiques à la branche et / ou aux métiers d'Art (RJC, label Joaillerie de France, EPV etc.)</li> </ul>

## 3. Missions et activités

## 4. Compétences requises pour exercer le métier

## B. Développer les outils qualité de l'entreprise et mettre en œuvre la politique qualité définie

<ul style="list-style-type: none"> <li>Planifier et diffuser les objectifs découlant de la démarche qualité définie par le chef d'entreprise ou le chef d'atelier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir établir un plan d'action à partir d'objectifs définis</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formaliser et utiliser les outils de description des activités/processus concernés par le projet qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtrise des différentes normes de certification comme celles spécifiques à l'entreprise et éventuellement du secteur d'activité de la Joaillerie ou celles de la série ISO 9000 ou de l'ISO 19011</li> <li>Maîtriser les techniques de communication par voie orale, écrite et informatisée</li> <li>Avoir une communication écrite parfaite : savoir produire des écrits de qualité ; savoir utiliser les correcteurs d'orthographe</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir les indicateurs de qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avoir une vision globale de la structure de la chaîne logistique</li> <li>Savoir définir des indicateurs de qualité</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser les résultats des indicateurs pour prévenir et corriger les dérives en étroite collaboration avec les autres membres de l'équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir procéder à des analyses complexes des indicateurs et savoir traduire les résultats en actions</li> <li>Maîtriser les outils d'analyse</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estimer et optimiser les coûts de la production liés ou non à la qualité en développant ou utilisant les outils adéquats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les bases des calculs des coûts de production et savoir estimer les coût de la non qualité</li> <li>Connaître les enjeux économiques de la non-qualité et de la sur-qualité</li> <li>Maîtriser la recherche de la réduction des coûts de fonctionnement</li> <li>Maîtriser les outils développés par l'entreprise couvrant les domaines de gestion (logiciels spécifiques, Excel, tableurs)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>En vue de la démarche qualité, évaluer et identifier les sources de progrès à partir des données significatives avec le responsable d'atelier à l'optimisation des processus d'organisation dans les domaines de : <ul style="list-style-type: none"> <li>gestion de management</li> <li>gestion de production</li> <li>gestion de temps</li> <li>méthodologie de production</li> <li>matières premières : coût intrinsèque, problématique de la perte matière</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre la traduction de la démarche qualité en termes de management, méthodologie et de production</li> <li>Savoir identifier des sources de progrès à partir des données significatives</li> <li>Avoir une connaissance du matériel technique</li> <li>Avoir une connaissance des matières premières</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conduire une analyse des risques (Amdec ou autre) et réunir et analyser avec l'équipe les cas de dysfonctionnement : <ul style="list-style-type: none"> <li>Problèmes</li> <li>Incidents</li> <li>Accidents</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtrise des différentes méthodes de gestion ou d'analyse de contrôle qualité (Amdec, diagramme de Pareto...) ou gestion des normes propres à la branche</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer une veille des normes de qualité et adapter les outils de la démarche qualité le cas échéant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir organiser et mettre en place une veille des normes de qualité</li> </ul>

## C. Contrôler la qualité des pièces produites

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les outils de description des activités/processus concernés par le projet qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître toutes les techniques de fabrication de la branche</li> <li>• Savoir identifier les causes d'imperfection à chaque étape de la réalisation d'une pièce et savoir les éviter</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer le contrôle de la qualité de la matière et le rendu final             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Valider et comparer la pièce contrôlée, avec le modèle ou le plan (cotes, formes, pierres, poids, etc...)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posséder une connaissance approfondie des exigences de qualité (matière, production, finitions) par segment</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler la viabilité du produit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posséder les compétences en matière de viabilité</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler les poinçons et gravures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posséder les connaissances en termes des poinçons et des gravures</li> <li>• Dans le cas d'une Délégation de Poinçon, connaître, savoir respecter et faire respecter les règles spécifiées dans le cahier des charges de l'Etat.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rejeter les pièces non conformes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir identifier les pièces à rejeter</li> </ul>

## D. Participer en tant que de besoin aux échanges commerciaux et fournisseur pour une bonne prise en compte de la démarche qualité

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer à la négociation des achats des matières premières d'atelier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les contraintes liées aux relations avec le fournisseur (GRF)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer à la négociation avec les clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les contraintes liées aux relations avec le client (GRC)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Écouter et interpréter la demande</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir une connaissance complète des exigences (esthétique, qualité) des donneurs d'ordre de chaque segment de marché</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer, en appui à la démarche qualité et à la satisfaction des clients :             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Mesurer la satisfaction client</li> <li>– Analyser la satisfaction client</li> <li>– Mettre en place des actions correctives</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser les techniques de mesure de la satisfaction client</li> <li>• Maîtriser les techniques d'analyse de la satisfaction client</li> <li>• Maîtriser la mise en place des actions correctives</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer et conseiller des choix de réalisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir une connaissance approfondie des méthodes et techniques de réalisation de chaque segment</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuer la veille des évolutions des demandes des donneurs d'ordre en termes de qualité, coûts et de production par segment de marché</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir organiser et mettre en place une veille des exigences (esthétique, qualité) des donneurs d'ordre de chaque segment de marché</li> </ul>

3. Missions et activités	4. Compétences requises pour exercer le métier
<b>E. Participer à la conception et veiller au respect des règles de sécurité et de prévention des risques</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Participer au niveau de la démarche qualité à la rédaction et la mise en place des processus de prévention des risques professionnels collectifs et individuels (rédaction des consignes etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance des risques professionnels spécifiques à la branche et de la prévention des risques collectifs et individuels</li> <li>Savoir rédiger les processus de la démarche des préventions des risques</li> </ul>
<b>F. Concevoir la communication autour de la démarche qualité de l'entreprise</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Transmettre des informations aux différents intervenants dans le cadre de la démarche qualité</li> <li>Nourrir les systèmes d'information éventuels : <ul style="list-style-type: none"> <li>Intranet etc.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir sélectionner et analyser une documentation à l'aide de méthodes valides</li> <li>Savoir garantir la fiabilité des données et des informations</li> <li>Comprendre les enjeux de la communication interne</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Veiller à la simplification et l'amélioration de l'efficacité du système documentaire de la démarche qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les méthodes documentaires et savoir formaliser les systèmes de classement en vue de l'amélioration de la qualité</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Veiller à la promotion et à la défense de la notoriété et de l'image de l'entreprise en lien avec le responsable d'atelier et le chef d'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre les enjeux de la communication institutionnelle</li> <li>Comprendre les exigences des donneurs d'ordre</li> <li>Savoir participer à l'instauration d'une communication claire et ouverte</li> <li>Savoir établir des relations internes et externes qui équilibrent les gains à court terme et des considérations à long terme</li> </ul>

<p><b>5. Conditions d'accès : niveau de qualification, diplômes, expérience requis</b></p>	<p><b>Il n'existe pas de formations de « Responsable qualité »</b> spécifique à la branche BJO.</p> <p>Les entreprises ne possèdent généralement pas en interne les capacités à former une personne à la démarche qualité.</p> <p>Le Responsable qualité peut être une personne du métier (par exemple un Joaillier, Sertisseur, Polisseur ou Orfèvre) formée en techniques de base de la démarche qualité. Dans une entreprise de taille moyenne, il semble plus difficile de pourvoir ce poste par une personne extérieure compétente en qualité, sans connaissance des métiers de la bijouterie joaillerie orfèvrerie, car le poste requiert certaines des compétences techniques de ces métiers.</p> <p><b>Formation professionnelle continue :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- BJO Formation propose un parcours « Contrôle Qualité »</li> </ul> <p><b>Quelques qualités requises :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir des compétences techniques de la branche BJO</li> <li>• Être réceptif au développement qualitatif de l'entreprise</li> <li>• Avoir des capacités relationnelles fortes</li> <li>• Avoir des capacités d'animation et de management</li> <li>• Être un bon communicant</li> </ul>
<p><b>6. Conditions de travail</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lieux d'activité</b></li> </ul> <p>L'activité est exercée dans les PME ou PMI <b>entre 50 et 80 salariés</b> environ qui réalisent des bijoux et des pièces de joaillerie ou d'orfèvrerie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aspects matériels du poste de travail</b></li> </ul> <p>Le responsable qualité doit maîtriser des outils informatiques de planification et de gestion (logiciels spécifiques, Excel, tableurs...).</p>
<p><b>7. Relations fonctionnelles internes et/ou externes</b></p>	<p>Rend compte au :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chef d'entreprise</li> <li>• Directeur de la fabrication</li> </ul> <p>Travaille en lien :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avec l'ensemble des collaborateurs du fait de son travail important d'animation et de diffusion de l'assurance qualité</li> <li>• et plus spécifiquement avec des bijoutiers, joaillier, orfèvres etc... dont il contrôle les pièces</li> </ul>
<p><b>8. Perspectives d'évolution : au sein de la branche / vers d'autres branches</b></p>	<p>Le Responsable Qualité</p> <p><b>A. au sein de la branche</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>au niveau vertical</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vers des postes à plus grande responsabilité managériale comme le directeur de production ou le chef d'entreprise</li> </ul> </li> </ul> <p><b>B. vers d'autres branches</b></p> <p>La branche de la métallurgie pourrait constituer une piste pour évoluer vers d'autres branches professionnelles.</p>