

## Commerce des enseignes de la chaussure

# Fiche métier : responsable qualité produits

**Famille : Mode, création et achats** — Autre libellés : Ingénieur·e contrôle qualité ; Ingénieur·e assurance qualité fournisseurs ; Responsable assurance qualité achats ; Responsable assurance qualité client·e·s ; Responsable contrôle qualité ; Responsable d'analyse et de contrôle qualité ; Qualiticien·ne  
**Code ROME et PCS** : H1502 – Management et ingénierie qualité industrielle ; 387d – Ingénieur·e·s et cadres du contrôle qualité

→ Le·la responsable qualité produit est garant·e du management de la qualité des produits finis depuis le développement amont jusqu'à la livraison à la clientèle (SAV). En collaboration avec le·la responsable qualité système, le·la responsable bureau d'études, les fournisseurs et prestataires, il·elle met en place et coordonne les moyens pour suivre la qualité des produits commercialisés par l'entreprise. Responsable du respect des normes spécifiques et réglementaires, il·elle anime la démarche qualité au travers d'indicateurs, cahiers des charges et de procédures formalisées.

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET EXTERNES

→ En interne, le·la responsable qualité produit est en étroites relations avec les différentes équipes pluridisciplinaires de l'entreprise. Selon l'organisation de l'entreprise, il·elle est en relation avec les méthodes (développement produits), la production/fabrication, les achats, la logistique, le service de retours client·e·s.  
→ À l'externe, il·elle est en relation avec les fournisseurs, les prestataires, fabricant·e·s, auditeur·trice·s, laboratoires d'homologation (le cas échéant).

## ACTIVITÉS

### Activités principales

#### Développement produits

- Définition des critères qualité des nouveaux produits.
- Définition et formalisation des critères de contrôle et outils associés des nouveaux modèles.
- Définition des suivis à mettre en place pendant la phase de développement.
- Suivi de la réalisation des prototypes et de la réalisation des pré-série sur les sujets qualité.
- Accompagnement des ateliers dans la maîtrise de leur process afin de garantir l'atteinte du niveau de qualité requis.

#### Contrôle des productions en cours, des produits finis, et du service après-vente (SAV)

- Définition, pilotage et suivi du processus opérationnel du plan qualité afin de garantir la conformité qualité des produits.
- Définition et mise en place de procédures et des indicateurs de mesure.
- Organisation, réalisation et suivi d'audits.
- Suivi et reporting des indicateurs qualité.
- Élaboration et mise en place des plans d'action qualité pour résoudre les problèmes détectés.
- Analyse des résultats SAV, mise en place des plans d'amélioration et suivi de la résolution des problèmes.

### Optimisation du process de contrôle qualité

- Veille réglementaire.
- Actualisation des indicateurs nécessaires au suivi de la qualité.
- Formalisation de bilans, documentation qualité.
- Développement du service qualité et des outils dans une logique d'amélioration continue.
- Proposition d'amélioration des systèmes, du process de contrôle qualité et des organisations en place.
- Proposition de nouveaux outils.

### Management

- Organisation et encadrement des équipes avec transmission des objectifs et vérification de leurs atteintes.
- Communication et relais avec les différents intervenant·e·s internes et externes.
- Animation de groupes de travail sur des sujets opérationnels ou d'amélioration continue.
- Pilotage et suivi budgétaire du service.

### Activités complémentaires

#### Optimisation du process de contrôle qualité

- Participation à divers comités de décision mis en place au niveau du groupe.
- Participation à des salons professionnels ou foires d'exposition.
- Participation à l'élaboration d'un cahier des charges pour la sélection de fournisseurs.

### Management

- Évaluation des besoins en formation et développement des compétences des équipes.
- Recrutement du personnel.

## VARIABILITÉ DU MÉTIER

- Le·la responsable qualité produit peut consacrer une part plus ou moins importante de son temps à l'extérieur de l'entreprise, en France et à l'international, dans le cadre de ses missions de contrôle de production ou d'évaluation qualité des fournisseurs.

.../...

## COMPÉTENCES

### ••• Degré d'expertise (de 1 à 3)

#### Compétences techniques

- Assurer une veille réglementaire et normative.
- Conduire une analyse et détecter les risques qualité.
- Élaborer et piloter un processus opérationnel à partir des objectifs et enjeux du plan qualité.
- Élaborer une documentation visant à la formalisation du processus opérationnel du plan qualité et à la traçabilité.
- Organiser les circuits documentaires.
- Piloter le reporting des plans d'actions.
- Réaliser un audit au regard d'un référentiel interne ou externe.
- Analyser les non-conformités et retours SAV pour prioriser les actions.
- Proposer des mesures correctives et d'amélioration selon les priorités repérées, et piloter le suivi des non-conformités.
- Veiller au respect des procédures et des paramètres qualité.
- Animer les expertises techniques, concevoir et réaliser des actions de sensibilisation et de formation des acteurs qualité.
- Gérer un budget.
- Maîtriser les outils bureautiques et un ou plusieurs logiciels spécifiques.

#### Compétences managériales

- Participer et animer des groupes de travail sur des sujets opérationnels ou d'amélioration continue.
- Impulser et superviser la mise en œuvre des opérations selon le plan d'actions défini.
- Organiser le travail des équipes en gérant les aléas d'activité.
- Appliquer les méthodes de management et déléguer des responsabilités en fonction des compétences des équipes.
- Encadrer, motiver et responsabiliser le personnel.
- Transmettre les objectifs fixés et en vérifier la réalisation.
- Maîtriser les techniques de recrutement et d'entretien d'évaluation.
- Identifier des axes de développement pour chaque personne, détecter les besoins et définir les actions de formation.
- Communiquer régulièrement sur l'état d'avancement des sujets en cours
- Fédérer l'équipe autour des enjeux et partager de manière régulière la vision du service

#### Compétences organisationnelles et relationnelles

- Réagir rapidement en cas d'aléas.
- Travailler et négocier avec des interlocuteurs variés, négocier.
- Concevoir et alimenter les tableaux de bord de gestion et de suivi d'activité.
- Disposer de capacités d'analyse et de synthèse.
- Maîtriser les supports de communication.
- Adapter sa communication pour faire face aux différents interlocuteurs et situations.
- Parler au moins une langue étrangère.

## FORMATION & ÉVOLUTION

#### Prérequis et conditions d'accès

- Ce métier est accessible le plus souvent avec un Master (Master recherche ou professionnel, diplôme d'ingénieur, etc.) en qualité industrielle ou dans le secteur de l'entreprise. Une expérience préalable dans les domaines de la qualité et en management d'équipe est souvent requise.
- En interne, le métier est accessible aux personnes bénéficiant d'une expérience acquise au sein d'un service qualité, production, recherche et développement ou méthodes, éventuellement complétée par une formation adaptée.

#### Principales formations et certifications

- Exemple de licence professionnelle :  
Gestion de la production industrielle option management de la qualité (niv. 6)
- Écoles d'ingénieurs généralistes ou spécialisées dans le domaine d'activité de l'entreprise (niv. 7 ou 8)
- 3<sup>ème</sup> cycle universitaire (Master) en Management de la qualité (niv. 7 ou 8)
- 3<sup>ème</sup> cycle universitaire (Master) scientifique, spécialisé dans le domaine d'activité de l'entreprise, complété par une formation qualité (niv. 7 ou 8)

Les niveaux sont exprimés selon le cadre national des certifications professionnelles, conformément au décret n° 2019-14 du 8 janvier 2019.

#### Évolutions professionnelles / Passerelles

- Le-la responsable qualité peut évoluer vers des postes de responsable de production, de département Recherche et développement, responsable QHSE ou s'orienter vers d'autres départements de l'entreprise : bureau d'études, maintenance, logistique...

#### Tendance d'évolution du métier

- La certification selon les normes environnementales constitue un des axes de développement du métier.
- Le responsable qualité produit est de plus en plus amené à coordonner des activités de sous-traitance du contrôle qualité, et à se rendre sur les sites, au plus proche des besoins qualité, des services client·e·s et des lignes de production.
- Les systèmes de gestion électronique de documents dont dispose le·la responsable qualité permettent de partager toute la documentation qualité, avec le bénéfice d'une traçabilité optimale, et de communiquer efficacement sur le système de management de la qualité.
- Il·elle amené·e de plus en plus à déconcentrer le management opérationnel de la qualité sur d'autres pilotes de processus (comme le marketing, la gestion, la communication externe, la commercialisation