

JANVIER 2014 | AVIS D'EXPERT

Florian GAGNARD | Directeur produits

www.qualnet.fr

A quoi ressemblera le Responsable Qualité de demain ?

Il est aujourd'hui admis que le responsable qualité occupe une place stratégique et fondamentale dans l'entreprise. Sa mission consiste notamment à coordonner et à s'assurer de la cohérence de tous les processus. La nécessité de systématiser la fonction s'est naturellement imposée aux directions qui ont pu observer une nette progression de la rentabilité grâce à ses actions. Petit à petit, le quotidien et les activités du responsable qualité ont connu des changements plus ou moins efficaces. De nombreuses notions sont à l'origine de cette évolution continue et proviennent principalement des tendances du marché dont la mobilité. Intervient également, le renouvellement des normes devenant chaque jour de plus en plus précises, plus exigeantes et plus complexes.

LE RESPONSABLE QUALITÉ D'AUJOURD'HUI

Avant d'observer le responsable qualité d'aujourd'hui, revenons sur sa toute première génération. Son entrée sur la scène des entreprises s'est finalement imposée de l'extérieur suite à une mise en place massive de normes et donc de certifications à garantir pour assurer la pérennité de l'entreprise. La réponse de la direction devant cette demande inédite a été, avec logique, de nommer un collaborateur aux multiples expériences internes et ayant ainsi une excellente connaissance de la société et une vision pertinente de ses processus.

Beaucoup plus proche des besoins des entreprises, le responsable qualité d'aujourd'hui accomplit sa tâche toujours inspirée des normes éditées par l'ISO. C'est justement grâce à l'amélioration de l'image de ces normes auprès des collaborateurs qu'il a pu renforcer sa légitimité au sein de sa société.

Un autre facteur important reste à mettre en avant : la professionnalisation. L'accessibilité aux formations continues et professionnelles qualité, sécurité et environnement a permis de structurer ses pratiques. Aujourd'hui c'est un service qui n'est plus considéré comme une contrainte mais comme une opportunité et contribue encore plus à l'image et à la notoriété de l'entreprise. Cette dernière peut prendre des engagements organisationnels, opérationnels et qualitatifs auprès de ses fournisseurs, ses clients ou encore ses collaborateurs. Pour preuve, entre 2011 et 2012, 2000 entreprises de plus sont rentrées dans un processus de certifications normatives.

LE RESPONSABLE QUALITÉ DE DEMAIN

Constatant que les entreprises appliquent avec enthousiasme le concept de la qualité et que le socle de cette activité est désormais solide, le poste de responsable qualité continuera encore à évoluer. Demain, il faudra des responsables qualité mobiles, plus proches du business et polyvalents : un passage plus que nécessaire pour ces cadres d'entreprise amenés à déployer, vérifier et assurer le maintien des processus eux-mêmes en constante évolution.

Les nouvelles technologies sont désormais largement accessibles et offrent la possibilité d'emporter partout son bureau avec soi. À noter également que depuis 2001, la valeur juridique de la signature électronique nous dispense des parapheurs et de la paperasse envahissante. Le gain en traçabilité et en temps est immédiat.

Le responsable qualité va donc enfin pouvoir quitter son bureau et se rendre sur les sites, au plus proche des besoins qualité, au plus près des services clients et des lignes de production avec l'intégralité de son système qualité. Les systèmes de [Gestion Électronique de Documents](#) actuels permettent de partager toute la documentation qualité sans omettre de collaborateurs et avec le bénéfice d'une traçabilité optimale. Il pourra confirmer et valider des flux aussitôt sur le terrain. L'outil informatique dont dispose le responsable qualité et son équipe offre un moyen ludique et pourtant très efficace de communiquer sur son SMQ (Système de Management de la Qualité). Les salariés pourront eux aussi participer à l'élaboration de leur propre processus ou formulaires numériques prenant ainsi en compte leurs contraintes quotidiennes.

Le responsable qualité de demain n'a il est vrai, pas l'expérience de son prédécesseur concernant le vécu et l'application des processus de l'entreprise. Cela étant, il a une approche business beaucoup plus pointue qui lui autorise la prise en compte des contraintes du marché et de les équilibrer intelligemment avec les besoins qualité de son entreprise.

En plus de cette approche, il utilise ses aptitudes en communication pour aider les autres pilotes de processus à s'imprégner et adhérer plus rapidement aux bénéfices de la qualité. Il n'est plus seul à porter le SMQ de son entreprise. Il peut en effet déconcentrer le management opérationnel de la qualité sur les pilotes. Fort de ces nouvelles aptitudes, il entreprendra même l'intégration de [son système qualité à des processus](#) plus surprenants comme le marketing, la gestion, la communication externe, la commercialisation ...

Toutes ces évolutions ont façonné des cadres dotés d'une excellente connaissance du métier pouvant adapter le mieux possible la qualité à l'organisation et non l'inverse. Les responsables qualité de demain auront une pleine conscience des problématiques commerciales de l'entreprise et il est important de préciser que la crise actuelle a permis de déceler que ces postes liés à la qualité ne sont pas un gouffre financier, bien au contraire. Ils permettent de mieux cerner les fonctionnements et dysfonctionnements des différents processus d'une entreprise.

La polyvalence entoure notre Responsable Qualité du futur et l'emmène même au niveau de la direction, c'est à dire organisateur QSE, Hygiène, Développement durable, éthique... en bref toutes les normes qui entourent son entreprise, en clair : toutes les normes qui façonneront le monde de l'entreprise demain. Il n'est plus question de devenir un rayon laser doué d'une extrême précision dans son domaine mais un papillon avec une vision très large de ses activités. L'objectif reste toujours le même mais devient plus réaliste grâce à une approche 100% transversale.