



Franck CELLIER

Formateur en Informatique

Technicien Qualité d'Organisme de Formation

<http://cellierfranck.alwaysdata.net>



TECHNICIEN DE LA QUALITÉ (QHSE)

Trois années d'expérience : j'ai œuvré durant deux années comme technicien Qualité au GRETA du pays d'Aix et un an dans le GRETA Provence qui regroupe le GRETA du Pays d'Aix, le GRETA de Marignane, le GRETA de Vitrolles et le GRETA d'Istres (13), regroupement dans lequel j'ai contribué fortement.



Mon expérience en tant que technicien Qualité

Suivant la politique Qualité de la Direction, j'ai développé la documentation normée, les outils de mesure de la Qualité, les fiches d'identité des processus et la communication en interne et en externe du **Système de Management de la Qualité**. J'ai été un des acteurs du regroupement de ces quatre GRETA qui est intervenu deux années après ma prise de poste. J'ai conçu, planifié et animé **des actions de formation** sur le management de la Qualité à l'attention de tous les personnels non familiarisés avec cette démarche.

J'ai eu la charge de réaliser des audits internes multi-référentiels : ISO 9001, ISO 14001, GRETA PLUS, RE.S.E.A.U. (Région PACA pour le PRF). **Objectif** : la labellisation ISO 9001 et 14001 répondaient au-delà aux exigences des certifications Région et Education Nationale. Par conséquent l'organisme de formation se trouvait exempté de tout autre audit de certification, la labellisation étant accordée d'office.

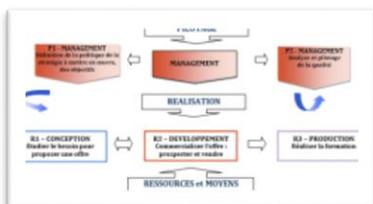


Je mets en œuvre la Politique Qualité

Mettre en œuvre la politique Qualité de la Direction, c'est collaborer au plus près de cette dernière.

En tant que technicien Qualité, **je suis un relais** entre les instances de décision et l'ensemble du personnel. J'occupe **un poste de confiance** et cela demande une implication forte de la direction et de tous les acteurs du SMQ. La première des missions est de **fédérer l'ensemble du personnel** autour de la démarche.

La formalisation et la normalisation tiennent une place prépondérante dans le bon fonctionnement de la démarche Qualité. C'est une tâche qui permet à tous de **valoriser son travail** dans un cadre de transparence et de sincérité. *C'est écrire ce que l'on fait et on fait ce que l'on écrit.* Et tous les personnels sont actifs de ce qui est établi. La démarche Qualité est **le fruit du travail de chacun**, quel que soit le poste occupé et le niveau hiérarchique.



Les étapes de la démarche que je préconise

Les étapes sont généralement définies par le ou les référentiels Qualité sur lesquels l'organisme de formation souhaite se positionner. Elles constituent **la trame des exigences**. La planification est au cœur de la démarche Qualité. La synthèse des étapes peut se définir ainsi :

Première étape :

- Fixer les objectifs selon la méthode SMART (spécifiques, mesurables, acceptables, réalistes, temporels),
- Déterminer des aires de labellisation,
- Concevoir la cartographie des processus,
- Établir le tableau de bord du management de la Qualité,
- Mettre en place un échéancier.

Deuxième étape : lorsque les objectifs sont déterminés, la première tâche est de **formaliser les actions** à mener. Une première opération de communication est menée (annonce des objectifs, diffusion du Manuel de Management de Qualité, informations rédigées sur le site WEB).

Troisième étape : un **comité de pilotage** est créé afin de rassembler les pilotes de processus entre eux afin de définir les indicateurs de surveillance selon la même **méthode SMART**. Chaque pilote de processus travaille conjointement avec les personnels agissant dans son processus.

Quatrième étape : vient ensuite les audits qui relèvent **les points forts et les points faibles** et surtout les non-conformités. Dans le cas de la non satisfaction d'une exigence, des **actions correctives** sont envisagées et planifiées selon l'urgence et le niveau de gravité de la non-conformité.

Cinquième étape : la normalisation affecte également la documentation. Des supports sont revus, créés ou supprimés. Ils sont ensuite placés dans **une gestion documentaire**. Quatre familles de documents sont alors distinguées : les procédures, les modes opératoires, les documents de références et les supports d'enregistrements.

Sixième étape : une **revue de direction** est programmée en vue d'exposer les résultats de la démarche Qualité et de soumettre les axes d'amélioration. Le SMQ est mis à jour pour le nouvel exercice.



Je réalise les audits

Il est distingué deux types d'audit. L'audit interne est mené par un technicien Qualité qui compose une grille d'audit.

L'erreur à ne pas faire : les audits internes ne servent pas à préparer les audits externes. C'est l'outil de développement des **axes d'amélioration** par excellence. Bien sûr, il permet de positionner l'organisme face aux exigences des référentiels Qualité auxquels il est assujetti, ceci afin de conserver son label, sa certification.



Je maîtrise la communication

Un SMQ n'est viable que dans l'optique d'un processus d'amélioration continue.

"Ne craignez pas la perfection. Vous n'y parviendrez jamais." (Salvador Dali)

Une politique Qualité se détermine non pas en relevant seulement ce qui ne convient pas mais plutôt en communiquant sur **la qualité des productions**. *"Nous travaillons bien et nous le disons"*. *"Nous travaillons bien et encore mieux demain"* est notre engagement.

C'est en exposant **le coût de la "non-qualité"** que l'on peut justifier le coût de la qualité : coût financier, coût humain, coût en charge de travail. C'est un appel à tous à collaborer sur le SMQ, en donnant les tenants et les aboutissants, où chacun est **un acteur actif de la démarche**, où chacun participe dans ce qui devient **le projet commun de l'entreprise**.

Le démarche Qualité doit être **le plus visible possible**. A quoi sert-il de bien travailler si ça ne se voit pas, si personne ne le dit ?

La démarche Qualité est **la démonstration du travail bien fait**. Elle constitue une normalisation des pratiques. Le technicien Qualité apporte ses conseils et son expertise et il met en œuvre les décisions.

Conclusion

Me former à la démarche Qualité a amélioré mon goût du travail bien fait. Cette formation au référentiel ISO 9001, dans sa version appliquée aux organismes de formation, que j'ai suivie au CARIF Pôle de Compétences à Aubagne, fut très structurante. Les mécanismes du SMQ ont enrichi le collaborateur que je suis devenu, au-delà même des tâches qui me sont confiés. La casquette de **technicien Qualité** ne me quitte plus lorsque je suis en poste.

De plus, mes compétences en informatique et en réseaux informatiques me permettent d'être très performant dans la création d'outils dans lesquels je privilégie toujours l'ergonomie et l'efficacité. Un technicien Qualité qui maîtrise les **technologies numériques** sont parmi les atouts de réussite de la politique Qualité.