

rejoignez la QUALITE



**Lisa
Osty**

Correspondante Q3SER – ONET TECHNOLOGIES – Secteur du nucléaire.

Bonjour Lisa !

Bonjour !

Tu as accepté de participer à cet exercice en tant que correspondante Q3SER passée par le BTS Bioqualité, merci beaucoup ! Tu ne le sais peut être pas, mais les lycéens n'ont strictement aucune idée (aucune vraiment) de ce qu'est la qualité ni d'où elle peut conduire.

On a vraiment besoin de toi.

😊 Ok.

Alors je m'appelle Lisa. J'ai un Bac STAV (Sciences et Technologies de l'Agronomie et du Vivant). Donc j'ai débuté vraiment avec une culture agro. C'était d'ailleurs en lycée agricole. Et j'avais choisi l'option transformation alimentaire. Après ça j'ai rejoint le BTS Bioqualité. Il s'appelait QIAB à l'époque et il avait une coloration agroalimentaire forte. C'était une poursuite logique.

Tu te destinais donc à poursuivre dans l'agroalimentaire. C'était vraiment ce qui te plaisait ?

Oui ça me convenait jusque là mais je n'avais pas de plan particulier qui m'incitait à y rester non plus. Mes premiers choix d'orientation m'ont amené là.

Et finalement tu l'as quitté pour être dans le nucléaire aujourd'hui...

J'ai quitté l'agro, en effet, mais pas forcément définitivement, la qualité est présente dans tout secteur d'activité. Qui sait, j'y reviendrais peut-être durant ma carrière 😊.

Mais il est vrai qu'après le BTS j'ai poursuivi mon cursus en Licence et d'autres horizons, assez inattendus, ce sont ouverts. J'ai fait la Licence pro QHSSE – Qualité Hygiène Santé Sécurité Environnement- à Montpellier. À Baillargues exactement, c'est à côté. Je l'ai faite en apprentissage.

Le bagage qualité du BTS m'a permis d'aller vers cette poursuites d'études.

J'ai poursuivi ensuite avec le Master risques environnementaux et sûreté nucléaire, à Nîmes. En apprentissage aussi.

Le nucléaire c'est un choix que tu as fait en Master, tu connaissais avant ?

Oui, en fait j'ai réalisé mes deux périodes d'apprentissage, Licence et Master, dans la même secteur. Il faut dire que par chez moi (Gard limite Drome/Vaucluse) le nucléaire est le 1^{er} secteur d'emploi.

En Licence j'étais chez ONET Technologies en temps qu'apprentie QSE. Ils sont connus dans le secteur du nettoyage. Mais ils sont aussi présents dans d'autres domaines, dont le nucléaire.

J'ai ensuite réalisé mon master en apprentissage chez ORANO Melox en tant qu'apprentie ingénieur Sécurité. ORANO est un des trois plus grands acteurs du nucléaire avec EDF et le CEA.

Puis, avant même d'obtenir mon diplôme, j'avais une promesse d'embauche dans une société d'ingénierie et de conseil, pour le nucléaire toujours.

Etre consultante me plaisait mais après quelques mois chez eux mon tuteur de licence m'a proposé un poste qui s'ouvrait dans le service Q3SER. Je suis donc retournée chez ONET Technologies, où j'occupe le poste de correspondante Q3SER sur le site de Marcoule - Melox.

On peut dire que se sont mes expériences en entreprises qui m'ont permis de savoir ce qui me plaisait ou non avant de signer pour un CDI.

Qu'avais-tu fait comme stages durant le BTS ?

En BTS j'avais été dans une biscuiterie chocolaterie. C'était dans la lancée de mon parcours agroalimentaire. J'avais dû mettre en place tout le plan HACCP, c'est l'analyse des risques, en gros, et les mesures de maîtrise à mettre en œuvre. C'était une stage très formateur car j'avais tout le SMQ à mettre en place, mais ils n'y connaissaient pas grand-chose à la qualité donc je n'avais pas d'accompagnement en interne.

Le second stage je l'ai réalisé dans le secteur de la cosmétique-pharmaceutique. J'étais dans un laboratoire qui produisait des huiles essentielles (HE) pour faire des fragrances pour la parfumerie et des mélange d'HE utilisées dans le secteur médical. Là c'était essentiellement du contrôle qualité sur les huiles et les fragrances. J'ai aussi mis un premier pied côté sécurité car j'ai eu à rédiger le DUERP (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels) et mettre en place la sécurité sur le laboratoire. Il y avait pas mal de manutention et donc des risques d'accidents et de blessures importants.



rejoignez la QUALITE

La dimension santé, sécurité, n'est pas forcément bien identifiée dans les fonctions qualité, mais finalement tu l'as découverte assez tôt.

Oui et pour ne plus faire que ça finalement. Chez ONET je suis sur des problématiques de démantèlement, de désamiantage (dans et hors nucléaire pour le coup), de traitement des déchets nucléaires. La dimension santé sécurité est particulièrement marquée.

On a une réglementation très spécifique, propre au secteur, on a des comptes à rendre à l'ASN, l'Autorité de Sûreté Nucléaire, c'est très cadré de ce côté-là. On est bien évidemment tri-certifiés ISO (9001, 14001, 45001), nous sommes MASE et nouvellement ISO 19443, c'est une norme pour la maîtrise de la sûreté et la qualité pour le secteur du nucléaire.

La sécurité et la santé se sont ajoutées à mes fonctions, mais la qualité reste encore bien présente.

Pour que tout le monde suive bien, ISO 9001 c'est la norme relative au système de management de la qualité, ISO 14001 celle relative au management environnemental et ISO 45001 pour le management de la santé-sécurité au travail.

L'ASN et les réglementations propres au nucléaire ce n'est effectivement pas des sujets que l'on traite en Bioqualité.

Non évidemment, mais c'est la même chose que de devoir rendre des comptes à n'importe quelle autorité de contrôle. La réglementation diffère mais on l'utilise toujours de la même façon.

C'est-à-dire, est-ce que tu peux préciser? La réglementation c'est souvent ce qui fait peur aux étudiants, il peut y en avoir beaucoup selon les secteurs et dès qu'on change de domaine il faut tout recommencer...

Oui ça peut effrayer mais il faut passer au-delà. Ça fait toujours un peu de lecture c'est sûr, mais ce qui est intéressant c'est de la transposer sur le terrain. Et là on procède souvent de la même manière, on regarde quelles sont les exigences, on regarde où l'on se trouve par rapport à ces exigences et on met en place les changements.

Le cœur du métier, en qualité, ce sont toujours les mêmes démarches. Le poste de QSE est un service support à une entreprise. Nous sommes là pour les accompagner dans le processus d'amélioration continue. Le contexte peut changer mais les outils et les activités sont globalement semblables.

Oui mais le contexte dans lequel tu évolues fait toute la différence.

Le mot « Nucléaire » fait toujours peur :D Je ne connais pas encore tous les domaines d'activité possibles, mais je suis sûre que nous n'avons pas plus de textes réglementaire que dans l'agro par exemple. Ce sont les contraintes terrain qui sont lourdes.

Correspondante Q3SER... tu peux nous éclairer sur tes missions ?

Et la question qui revient souvent, et qui permet bien de se projeter et d'identifier la nature du travail en qualité, c'est : bureau ou terrain ?

Alors je commence par la fin. Ce n'est pas « ou » c'est « et ». Tu ne peux pas faire que l'un ou que l'autre. C'est impossible en tant que QSE. Moi je dois être sur du 70% bureau et 30% terrain. Il faut dire que nous sortons de la période de renouvellement des certifications, alors je ne vous compte pas le nombre d'audits affaires et système que j'ai réalisés depuis mon embauche.

Pour la partie terrain, il s'agit de visites des chantiers.

Dans le démantèlement et désamiantage nous sommes similaires aux activités du BTP, avec le risque radiologique en plus. Alors je passe voir les équipes, j'échange avec eux sur les interventions du jour et à venir, je vérifie que les modes opératoire sont correctement appliqués et surtout que tout le monde aille bien et travaille dans les conditions les moins désagréables possible.

Avec le risque radiologique une simple coupure peut avoir de graves conséquences sur la santé.

Q3SER, on ne l'a pas dit, mais c'est pour Qualité Santé Sécurité Sûreté, Environnement et Radioprotection.

On imagine que le milieu doit être essentiellement masculin, comment ça se passe pour toi ?

C'est très important d'avoir un bon relationnel avec les équipes chantiers, nous sommes souvent perçus comme les responsables des contraintes imposées de part la réglementation et les audits, alors il faut réussir à leur faire comprendre que c'est pour leur bien et non le notre.

C'est un enjeu commun aux métiers de la qualité, où que tu travailles.

Mais effectivement, étant une femme dans un milieu d'hommes, c'est deux fois plus compliqué de s'imposer. Aujourd'hui je pense avoir réussi, les opérateurs viennent d'eux même me remonter des situations dangereuses rencontrées sur chantier lorsque je n'y suis pas. Le relationnel est bon, la confiance est là.

C'est vraiment un métier où la dimension humaine est au moins aussi importante que la dimension technique.

Malheureusement, parfois, la partie bureau demande trop de temps et l'on arrive difficilement à s'en dégager pour aller rendre visite aux équipes.



rejoignez la QUALITE

30% sur le terrain et donc le reste du temps au bureau, tu peux nous raconter ?

Oui ça représente une bonne partie du temps de travail. De par nos certifications et les contraintes du nucléaire le processus SMQ est assez chargé (Système de Management de la Qualité).

Nous avons un processus compagnonnage pour l'intégration et la formation des nouveaux arrivants puis tout le volet maintient des compétences des équipes.

Bien évidemment il y a la partie sur l'accidentologie. Lorsque nous avons des événements, que ce soit sécurité, radioprotection ou sûreté, il y a tout un processus d'analyse à initier. De ces événements, un plan d'action en découle dans lequel nous réfléchissons à des aménagements, de nouvelles façon de procéder pour que l'évènement ne se reproduise pas. Principe d'amélioration continue !

Et puis autre grosse partie, réalisant des chantiers de désamiantage, la rédaction, la relecture des documents, est très importante car ils sont tous envoyés pour accord à l'inspection du travail.

Bon je passe la partie préparation d'audit, communication QSE, et autre sujets inhérents à nos activités qui nous occupe aussi pas mal.

En clair, un QSE à des journées bien remplies, il ne faut pas compter ces heures !! :D

Ton bac STAV est vraiment bien loin.

Cette culture SST sur la Santé et Sécurité au Travail tu l'avais développée en BTS ?

Oui un peu, pas forcément aussi poussée, mais c'est encore un élément de culture très proche de la qualité. On est face au même terrain et globalement, qu'il s'agisse de qualité pure ou de SST, on ne veut pas de non-conformité ou d'écarts aux exigences.

Bien évidemment, il y en a toujours, d'où notre travail de prévention.

L'assurance qualité en agroalimentaire comme ailleurs à les mêmes objectifs QSE. Cela on le voit dans la politique de l'entreprise.

Il faut satisfaire les clients, réduire aussi bas que possible l'accidentologie en entreprise, protéger les population et l'environnement et bien sûr assurer la performance économique de l'entreprise. L'un ne va pas sans l'autre et les sociétés l'ont bien compris.

C'est pourquoi elles ont presque toutes un SMQ géré par un service QSE dédié.

Et comme la qualité, le management SST est partout aussi.

Oui aussi, partout. De toute manière la fonction qualité est toujours adossée à la sphère HSSE (Hygiène Santé Sécurité Environnement). Tu ne fais pas de qualité si tu n'as aucune maîtrise sur les questions de sécurité, d'hygiène...

Et puis comme je l'ai dit plus tôt le but premier est que nous allions tous dans le même sens (0 accident, 0 évènement, 0 insatisfaction client), alors sans une politique management globale, compréhensible et adaptée à tous ça ne marche pas.

Effectivement tout est lié, et c'est ce qui explique que la fonction qualité déborde de plus en plus sur les sujets SST, RSE et Qualité de la Vie au Travail.

Tu as parlé des opérateurs sur les chantiers, cela représente combien de personnes environ ? Et à quelle fréquence te rends-tu sur tes chantiers ?

Nous sommes assez nombreux sur le secteur Marcoule-Melox, Entre les opérateurs et les techniciens radioprotection on doit être une centaine de personnes. Cela fait du monde à connaître et à suivre mais pour le moment ça me plaît d'être occupée sans arrêt, c'est un vrai challenge de finir des sujets avant les dates buttoir.

Pour ce qui est de la partie relationnelle, j'aime beaucoup discuter avec les agents. Je me suis rendu compte, pour les chantiers que j'ai suivi de plus près, donc où j'étais plus présente, que certains opérateurs me confiaient des sujets qu'il n'osaient pas remonter à leur chargé d'affaire car ils ne se sentaient pas toujours écouté.

Il y a également des chargés d'affaires, une petite vingtaine, que j'accompagne sur les réponses à appel d'offre ou tout au long du déroulé de leur projets. Ils viennent me consulter sur des sujets QSE. C'est gratifiant lorsque l'on sort d'une réunion d'analyse d'évènement avec le client et que le chargé d'affaire te remercie pour le travail effectué et que « grâce » à toi le chantier peut reprendre. Ce même chargé d'affaire qui à ton arrivée au poste ne te considérerait pas et disait ne jamais avoir besoin de toi ... je m'éloigne de la question ;).

Pour essayer de voir tout le monde et tous les chantiers je me programme 2 visites par semaines, mais il vrai que suivant les périodes il m'est arrivée de ne pas du tout pouvoir aller sur terrain pendant un mois entier. La charge de travail au bureau est parfois très importante.

Cela fait effectivement beaucoup de personnes avec qui échanger au quotidien. Avec l'étendue de tes activités on comprend bien qu'il n'y a pas place pour la routine. Ça aussi c'est un élément à prendre en compte pour savoir si le métier peut plaire, c'est très dépendant du tempérament de chacun.

rejoignez la QUALITE

Je crois qu'on a bien fait le tour de ton métier Qualité, merci!
Tu aurais un dernier message à faire passer, pour finir ?

Alors, en définitive, si j'avais un message à faire passer aux étudiants, c'est qu'aujourd'hui il est très facile de passer d'une formation à une autre dans ce domaine.

Que la qualité est présente dans tout secteur d'activité et que peu importe la poursuite d'étude ou professionnelle prise, ce sera de très bonnes bases utiles au quotidien.

Alors voilà si vous n'avez pas de vision claire au départ de où cette formation pourrait vous mener, je pense que les nombreux témoignages d'anciens élèves doivent vous permettre d'avoir une bonne vision de l'étendue des possibilités.

Un autre message : faites des stages et même, si possible, de l'apprentissage, cela vous permettra de vous créer un réseau et ça vous ouvrira beaucoup de portes dans le futur !

Et n'hésitez pas à me contacter si vous recherchez un stage ou un lieu d'apprentissage dans le Gard/Vaucluse ou si je peux vous apporter un peu plus de mes expériences. Ce sera avec plaisir!

Super Lisa, merci, c'est très sympa.
Ils peuvent te contacter par quel moyen?

Sur LinkedIn. J'y ai un compte professionnel, c'est très bien. Ils peuvent me contacter en DM. Surtout qu'ils n'hésitent pas.

Parfait.

Ça y est nous sommes au bout.

Il ne me reste plus qu'à te dire un grand merci!
Pour le temps consacré à ce témoignage, relectures comprises.
C'était très intéressant de pouvoir discuter de ces métiers Qualité dans un secteur aussi particulier. Aussi inattendu, également, après un BTS Bioqualité.

Merci beaucoup Lisa !

Merci à toi.

BTS BIOQUALITÉ

Biotechnologies – Environnement - Industrie pharmaceutique, cosmétique, agroalimentaire – Santé – Sanitaire et social – Distribution

Formation initiale et apprentissage
Lycée Borde Basse – CAMPUS DE LA BORDE BASSE – Castres 81100

25 places

Contact :

Email : contact.bioqualite.castres@gmail.com

LinkedIn : <https://dgxy.link/BTS-Bioqualite>



La Borde Basse
LYCÉE POLYVALENT
CASTRES