

rejoignez la

# QUALITE



## Charlotte DELBREIL

Quality Conformance Manager correctif amélioration continue / Coordinatrice audit OSOM  
Manufacturing Engineering

CAPGEMINI ENGINEERING / AIRBUS A320 - Toulouse (31)

Bonjour Charlotte !

Bonjour !

Tu as accepté de répondre à quelques questions. Merci. L'idée c'est d'avoir un support qui permettra aux lycéens de se rendre compte de ce que l'on fait en qualité et jusqu'où peut conduire le BTS Bioqualité.

Ce n'est pas une mince affaire, la qualité, à 16 ou 18 ans on se rend bien compte que ça évoque assez peu de choses.

Un grand merci donc !

Oui, il est difficile à 18 ans de savoir la branche qui nous correspondra ! Je comprends tout à fait et c'est avec plaisir !

Il faut savoir que moi non plus je ne savais pas ce que c'était que la qualité quand j'ai démarré. Du coup ça me fait plaisir de pouvoir aider à y voir plus clair. Parce que c'est un domaine vraiment top. Et puis les offres de travail ne cessent de croître dans ce domaine !!

Si tu veux bien on peut commencer à parler de ton parcours ?

Tu nous diras ensuite ce que tu fais concrètement au quotidien ?

Bien sûr, allons-y !

Mon parcours est très atypique. J'ai toujours été une élève très moyenne voir parfois très limite (9/10 moyenne générale) avec un bagage scolaire léger. Pour être franche personne n'aurait parié 1 euro sur mon parcours scolaire ! En deux mots, un supplice à chaque fois.

J'ai commencé par un bac technologique STAV (science technologie de l'agronomie et du vivant) en lycée agricole. Je n'avais pas de domaine de prédilection ni d'enfance particulière à ce moment-là.

J'ai continué en BTS Bioqualité, que j'ai eu en 3 ans. Il est assez varié entre les cours, les TP de production et de laboratoire, on arrive à y trouver son compte !

De mon côté j'étais assez manuelle donc ça m'a aidé à m'accrocher.

Et je ne l'ai pas lâchée par la suite.

J'ai poursuivi en Licence pro MIQSE (Management Intégré QSE) à Lyon, en apprentissage chez Bureau Véritas Certification. Et j'ai fini en Master MDO (Manager de Direction Opérationnelle QSE).

Partir à Lyon c'était un choix volontaire ? Souvent les étudiants hésitent à s'éloigner.

Oui et plus que volontaire ! Ce n'était pas évident au début car j'ai totalement quitté ma zone de confort Castraise. Mais c'était fait exprès. J'avais besoin de m'éloigner.

C'était aussi pour me prouver que je pouvais partir à plus de 400 km de chez moi et sortir de la zone de confort dans laquelle je pouvais me trouver.

Prouver que j'avais la capacité de me débrouiller seule dans un environnement totalement inconnu sans pied à terre.

Quelque chose entre l'audace, le culot et un (très) grand saut dans le vide. 3 mots qui me correspondent.

Pari gagné ? Qu'est-ce qu'on gagne à 20 ans à larguer les amarres ?

Ah oui totalement ! Même plus qu'un pari une ouverture d'esprit.

Mais le choix de l'apprentissage m'a sauvé au niveau des études, et cela s'est vu tout de suite.

La licence du premier coup, et je continue sur un Master en alternance chez Baxter.

Je te rappelle d'où je venais... je n'aurai jamais imaginé, au lycée, aller jusque là.

Larguer les amarres c'est se retrouver soi-même, seule, sans ton environnement habituel.


En effet, bravo, ça parlera sûrement à pas mal d'élèves qui se questionnent aussi sur ce qu'ils veulent.

Les stages, l'apprentissage, c'est le concret qui t'a permis de trouver du sens? La qualité t'a emmenée sur quels secteurs depuis ton BTS ?

Les stages et l'alternance jouent énormément sur un CV aujourd'hui.

Quand tu as plus de doutes que de certitudes, comme moi au lycée, sur ton devenir, là au moins tu as l'occasion de tester plein de choses et de montrer de quoi tu es capable. Et c'est vraiment spécifique à cette formation d'ouvrir à autant de domaines.

# rejoignez la QUALITE


 J'ai pu réaliser 3 stages en BTS. J'ai été chez Sirius, une entreprise de cosmétique. Dans une station de traitement des eaux usées aussi, j'avais trouvé ça intéressant et je voulais encore sortir du lot avec un stage atypique. Puis j'ai fini mon périple dans un laboratoire d'analyses. J'avais déjà fait un bon balayage des domaines mais j'avais encore faim d'aventure !

Ensuite pour ma Licence professionnelle, j'ai été embauchée 1 an chez Bureau Veritas Certification. Grand organisme de certification mondial. J'étais au service client. Mes différentes missions étaient de la création de documents qualité, la validation des certificats clients sur différentes normes (alimentaire, aéronautique, pharmaceutique...), mais aussi des audits terrain de certification chez les clients. C'était une chouette opportunité !


Pour mon Master, enfin j'ai été embauchée chez Baxter à Meyzieu. Baxter est une grosse entreprise internationale de médical devices. On est sur de la production de pompes rénales pour des personnes en insuffisance rénale. J'avais la casquette de SQP Utilités Production. Je réalisais de la gestion des non-conformités produits et non-conformité documentaires. De la création de procédures, et plein d'autres choses que ce soit au poste ou en atelier. C'était un double diplôme avec l'école de management de Normandie.

Une année très riche en apprentissage grâce à l'extrême confiance et l'autonomie que m'a offert ma tutrice Manon FOUSSETTE à qui je dois énormément aujourd'hui. Grâce à elle j'ai pu obtenir un bagage professionnel plus que solide. Baxter m'a permis de m'épanouir totalement dans le métier de SQP, autant sur les missions bureautique que terrain.  
*(SQP : Service Qualité Produit)*

C'était très varié et cette fois un grand saut dans une entreprise de taille importante.


 Oui et d'ailleurs l'intérêt de ces grands groupes c'est que tu as de nombreuses opportunités qui peuvent surgir sans trop te prévenir. J'ai été investie, et formée, sur de la gestion de budget, de la gestion d'équipes sur site... tout un tas de compétences que tu ne développes pas forcément ailleurs. Tu as des environnements particuliers à gérer avec des ZAC (Zones à Atmosphère Contrôlées) par exemple. Pour expliquer rapidement ce sont des ateliers avec une atmosphère contrôlée. On y fait des produits particulièrement sensibles et donc on a des exigences très fortes sur la maîtrise de l'atmosphère de la pièce. On verrouille tout. On prévoit, on anticipe, on forme et on contrôle.

Et finalement, cette expérience en industrie pharmaceutique, tu n'y as pas donné suite.

 Non mais ça c'est le hasard de la recherche d'emploi et j'en garde un très bon souvenir et on ne sait pas de quoi sera fait demain

Aujourd'hui, Capgemini Engineering Toulouse m'a offert l'opportunité de travailler pour eux avec comme client principal Airbus. Tout est allé très vite.


Très vite, tu peux nous raconter ?

 C'est quelque chose que j'ai aussi découvert tout au long de mon cursus ... Le secteur de la qualité embauche énormément de nos jours ! La qualité est partout. Tu es encore en formation qu'on te contacte sur les réseaux sociaux pour un poste (CDI). C'était mon cas.

Tu sais, tu as des chasseurs de têtes qui cherchent des professionnels pour les mettre en relation avec les recruteurs. Donc tu as des appels, des messages sur les réseaux ou par mail et on vient te chercher. C'est pas toi qui cherche un travail mais c'est eux qui viennent à toi.

Donc après mon BTS, ma Licence et mon Master je suis rentrée chez Capgemini Engineering de suite après ma formation et après seulement deux entretiens.

Cela fait effectivement partie des bons côtés de la qualité. On a quand même un contexte économique perçu comme compliqué, mais il y a tout de même des secteurs qui recrutent ...


 Oui et la qualité typiquement ça n'arrête pas, je me fais « chasser » en permanence, j'ai des offres d'emploi tout le temps et des messages privés tous les jours pour me solliciter. Il y a une très grosse demande. Et ce n'est pas prêt de s'arrêter. Pour ça c'est vraiment un luxe ...

Et donc à Capgemini désormais tu fais quoi ?

 J'occupe le poste de QCM correctif P17 amélioration continue (Quality Conformance Manager) et coordinatrice audit Manufacturing Engineering pour Airbus.

Je suis sur la ligne de production des A320. Je travaille principalement sur le site de Saint Martin mais je peux être amenée à aller sur le site Capgemini ou encore faire du télétravail à domicile.


# rejoignez la QUALITE

 Mon rôle au sein d'Airbus est divisé en deux parties.

Pour la première partie, j'ai la casquette de coordinatrice audit, c'est-à-dire de jouer un rôle de chef d'orchestre entre les différentes unités de production notamment avec les HO afin de récupérer le maximum d'informations sur ce qui est fait et doit être fait (les retards, les avancements ...).

La seconde partie concerne la validation opérationnelle des avions. C'est-à-dire contrôler que tous les problèmes trouvés sur un avion sont résolus pour pouvoir le libérer pour son premier vol avant d'être livré. Je dois également identifier des actions correctives à mettre en place sur certains problèmes récurrents.

Rien à voir avec le BTS Bioqualité ni la pharma...


 Ça dépend.

Si tu ne parles que du « produit », en effet. Je passe de la fabrication d'un dispositif médical à un avion.


Autrement si tu parles qualité et métier, c'est le même corps de métier. Tout ce qui relève de la culture qualité, de l'analyse... c'est pareil. Elle est complètement transversale donc même si les secteurs n'ont rien à voir globalement tu fais le même travail. Les techniques, l'état d'esprit, les méthodes, la posture aussi.

Oui en effet. Mais on peut aussi chasser des rayures sur les flacons de solutions injectables en pharma... ou sur des boîtes de Petri de milieux précoulés. Dans tous les cas, le client n'apprécie pas.

Dans tous les cas ce n'est pas censé se produire.

 Oui. Si un défaut qualité est remarqué c'est que le processus n'est pas maîtrisé (humain ou process). La confiance n'est donc plus là. Non seulement ce problème peut avoir des conséquences mais, surtout, un problème peut en cacher un autre ! Ensuite, derrière, les méthodes d'investigation, de traitement de la non-conformité, la mise en place de plan d'action, ... tout ça c'est la même logique partout.

On imagine que ta présence sur le terrain est indispensable. Bureau, terrain, à quel endroit est-ce que tu passes l'essentiel de tes journées ?


 Oui c'est très important le terrain, mais ce n'est pas tout.

Dans mes différentes missions je suis à 50% sur le terrain et 50% dans un bureau fixe. Mais très près de ma zone de production pour avoir un contact direct avec la production. Cela me permet d'avoir toutes les équipes dont j'ai besoin proches de moi ainsi que le produit en question.

Aujourd'hui mon œil qualité, mes qualifications et mon expérience me permettent de détecter des défauts et d'analyser les problèmes que d'autres n'arriveront pas à voir. Il m'arrive souvent, quand je suis face à un problème, de me déplacer directement sur la zone concernée de l'avion et de reproduire la scène pour m'immerger le plus possible et de comprendre *in fine* d'où vient le problème.

Et surtout comment il est arrivé.

Pour ne pas qu'il se reproduise.


 Oui. Pour en comprendre l'origine et pouvoir mettre en place ce qu'il faut pour que cela ne se reproduise pas. Nos fameuses actions correctives.

Au niveau bureau je règle tout ce qui touche à :

- La résolution de problème sur nos plateformes internes. Avec les outils classiques de la qualité : 8D, 5 pourquoi, Ishikawa, ...
- La communication entre les différentes unités de production,
- L'investigation sur différents sujets,
- Les retours journaliers sur les différents problèmes de la veille,
- La réalisation de Flash Post de sensibilisation ainsi que sur les KPI (indicateurs clés de la performance)

Au niveau terrain je suis plutôt sur des mises en situation et j'interroge les équipes autour de moi pour avoir le maximum d'informations sur mes sujets. On réalise le contrôle intégral des avions : cockpits, cabines, soutes, ailes, ... Ensuite j'anime un certain nombre de réunions spécifiques à certains sujets (Réunion PPS : Practical Problem Solving niveau 1)

Tu n'as pas le temps de t'ennuyer. Qu'est-ce qui te plaît le plus dans ce métier ? Quelque chose que tu trouves gratifiant et motivant ?

 Effectivement les journées sont plutôt courtes ! Alors... plein de choses.

Je suis de nature très curieuse et aussi très méticuleuse. Le domaine de la qualité me correspondait totalement vu mon caractère.



# rejoignez la QUALITE

Pour ce qui est de l'aéronautique, j'ai toujours été passionnée et intriguée par les avions.

Même si j'ai tendance à bien stresser pendant le vol ou lors de la mise sous tension...

Mes proches ont souri après mon embauche ! C'est quand même étrange pour quelqu'un qui a peur de l'avion. Mais comme vous l'aurez compris, atypique est mon deuxième prénom.

C'est un secteur très intéressant, varié et complexe. Les activités sont très diverses. J'ai énormément d'autonomie et de liberté sur les résolutions de problème.

Je peux proposer énormément d'actions correctives sans être jugée. C'est vraiment positif.

Ce qui est gratifiant dans mon activité d'aujourd'hui c'est que je me sens utile et que mon activité a de l'importance. Je ne suis pas seulement un « pion » mais une valeur ajoutée qui amène une experte.

**Tu as aussi des responsabilités importantes ?**

Oui c'est vrai.

Mon unité valide la conformité globale de l'avion avant qu'il ne parte faire son premier vol d'essai avec des pilotes dedans. Tu ne fais pas ça à la légère, sans t'être assurée que tout est bien sous contrôle.

**Tu parles de la casquette manager, c'est une dimension au cœur du métier, c'est vrai. D'après ton expérience, quelles seraient les qualités indispensables à avoir pour exercer dans la qualité ?**

Alors l'intérêt d'avoir pu exercer dans pleins de secteurs différents depuis le BTS c'est que tu parviens bien à dégager l'essence de ces métiers.

Il faut être rigoureux, sociable et surtout très, très, curieux.

Curieux et sociable ça marche assez bien ensemble, c'est très complémentaire pourtant.

Par exemple, il ne faut pas avoir peur de poser 1000 questions à son interlocuteur pour comprendre un problème par exemple.

Et là tu as intérêt à faire preuve de compétences relationnelles assez solides.

Il faut n'avoir peur de rien, aussi, et aimer se lancer des défis, même complètement extravagants ou qui peuvent sembler l'être.

D'un point de vue professionnel je parle.

Endosser rapidement de nouvelles responsabilités, bifurquer et changer d'entreprise et de secteur. Recommencer à zéro en quelque sorte.

Mais avec un bagage métier qui reste et que tu exploites partout.

La qualité se prête à ces aventures, il faut en profiter. Et on a beaucoup de cordes à notre arc.

**Tu parles de compétences relationnelles, tu les avais depuis toujours ou elles te sont venues avec l'expérience ?**



Pour ma part, je pense que j'étais pas mal placée au départ. J'ai toujours eu un petit feeling avec les gens.

Je t'ai dit, je suis très curieuse, donc ça s'accompagne souvent d'une ouverture assez facile aux autres.

Maintenant tout s'apprend et puis on peut se découvrir aussi le long du chemin.

J'ai d'ailleurs beaucoup appris sur ces questions de relationnel avec mes différentes expériences. Il y a la question de l'assurance aussi qui joue. Tu l'acquiers aussi petit à petit.

**Ça pourra rassurer ceux qui ne sentent pas encore forcément prêts à endosser ces responsabilités tout de suite.**

Charlotte merci!

**Je pense qu'on a bien fait le tour de ton métier et de ton parcours. Un témoignage comme le tien pourra aussi rassurer celles et ceux qui ne se voient pas poursuivre les études. Tout est possible finalement il suffit de trouver son chemin.**



Oui.

Avec du recul je suis très fière de mon parcours.

Il montre bien que ce n'est pas parce qu'on est limitée à l'école qu'on ne peut pas accéder à de beaux métiers et faire de longues études.

Mes années scolaires étaient très difficiles et plus d'une fois j'ai voulu tout arrêter. Toutes les personnes proches de moi le savent.

Je répète souvent que l'alternance m'a sauvée car elle permet d'avoir un pied dans l'entreprise tout en assurant ses compétences scolaires.



# rejoignez la QUALITE

On me dit souvent que je « pinaille », que je suis « tatillonne » pour des choses futiles... Mais ma première réponse est « je suis de la qualité! » :-)

Ce n'est pas parce qu'on vous dit que vous n'y arriverez pas, que vous ne le ferez pas. J'en suis la preuve !

Pour conclure, en « mot de la fin » je voudrais dire à ceux qui doutent de leur avenir « Croyez en vous, sans jamais douter ! ».

Et aussi une citation que j'aime bien :

**« Faites vos projets en silence.  
La réussite se chargera du bruit ».**

Super! C'est un parcours très inspirant et un message très positif.

Charlotte, encore un grand merci pour t'être prêtée à cet exercice.

Avec plaisir, merci à toi, c'est toujours sympa de partager ce qui nous passionne.

Si des étudiants souhaitent te contacter pour échanger plus longuement ou pour des conseils, ils te trouvent où ?

Oui bien sûr ils peuvent me contacter directement. Sur LinkedIn, ils connaissent mon nom !

## 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](mailto:contact.bioqualite.castres@gmail.com)

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



La Borde Basse  
LYCÉE POLYVALENT  
CASTRES