

## REFERENTIEL DU CQPM

Titre du CQPM : Technicien(ne) de la qualité

### 1. REFERENTIEL D'ACTIVITES DU CQPM

#### 1.1. Mission (s) et activités visées par la qualification

*Le (la) technicien(ne) qualité définit les procédures qualité dans le but d'assurer un niveau de qualité constant dans la fabrication des produits.*

*En fonction des différents contextes et/ou organisations des entreprises, les missions ou activités du titulaire peuvent porter à titre d'exemples sur :*

- *L'organisation et coordination dans la mise en place de la qualité des produits et services sur l'ensemble des processus et structures de l'entreprise industrielle.*
- *La conception et mise en œuvre des méthodes et outils à disposition des services de l'entreprise pour le maintien et l'évolution de la qualité.*
- *La coordination d'équipes et la conduite de groupe de travail.*

#### 1.2. Environnement de travail

*Le (la) technicien(ne) qualité est amené(e) à évoluer quel que soit le secteur d'activité (automobile, aéronautique, alimentaire, médicale, chimie, service, ...). Il (elle) est une personne de terrain ce qui lui permet de recueillir des informations précises sur la qualité de la fabrication des produits.*

#### 1.3. Interactions dans l'environnement de travail

*Le titulaire de la qualification agit sous la responsabilité d'une personne généralement de qualification supérieure, dans le cadre d'une démarche qualité (ISO 9001 ou autre...).*

## 2. REFERENTIEL DE CERTIFICATION DU CQPM

### 2.1. Capacités professionnelles du CQPM

Pour cela, il (elle) doit être capable de :

Capacités Professionnelles	Intitulé des regroupements de capacités professionnelles en unités cohérentes <sup>1</sup>
<b>C1- Formaliser un processus opérationnel (exemple : réponse à une commande, production, maîtrise des achats)</b>	<i>BDC 0057 : La formalisation d'un processus</i>
<b>C2- Rédiger des documents applicables par les utilisateurs (exemple : procédure, mode opératoire, instruction, ...)</b>	
<b>C3- Identifier les sources de progrès à partir de données significatives (exemple : non conformités, satisfaction client, coûts, ...)</b>	<i>BDC 0058 : Le pilotage d'un projet qualité et l'animation d'un groupe de travail sur l'amélioration continue</i>
<b>C4- Mettre en place un système de mesure d'efficacité d'une action avec indicateur(s) approprié(s)</b>	
<b>C5- Conduire un groupe de travail en appliquant une démarche de résolution de problème</b>	
<b>C6- Accompagner le personnel dans la mise en place d'actions qualité (sensibilisation, application efficace des processus, procédures, modes opératoires, plan d'action...)</b>	
<b>C7- Mettre en place des actions de communication</b>	
<b>C8- Réaliser un audit au regard d'un référentiel interne ou externe</b>	<i>BDC 0059 : L'utilisation des outils de la qualité afin d'améliorer la qualité des produits et/ou des process de production</i>
<b>C9- Conduire une analyse de risque de type AMDEC, HACCP, ou autre, sur un système (exemple : un produit, un service, un processus, un procédé, ...)</b>	
<b>C10- Etablir un processus de pilotage des procédés par les statistiques (exemple : maîtrise statistique des procédés, maîtrise intégrée des procédés, ...)</b>	

<sup>1</sup> Blocs de compétences pour les CQPM inscrits au RNCP

## 2.2. Conditions de réalisation et critères d'évaluation des capacités professionnelles du CQPM

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et ou mesurables avec niveau d'exigence
C1- Formaliser un processus opérationnel (exemple : réponse à une commande, production, maîtrise des achats)	A partir de pratiques existantes de l'entreprise.	<input type="checkbox"/> Les données d'entrée nécessaires à la réalisation du processus et les données de sortie, résultats des activités du processus, sont identifiées.
		<input type="checkbox"/> Les activités du processus sont décrites et hiérarchisées et leurs documents associés sont identifiés.
		<input type="checkbox"/> Les acteurs et animateurs du processus, les finalités, objectifs, et indicateurs de pilotage du processus sont identifiés.
		<input type="checkbox"/> Les avis des parties intéressées sur le processus étudié sont pris en compte.
		<input type="checkbox"/> L'analyse des risques et l'analyse critique du processus sont cohérentes avec les objectifs du processus.
C2- Rédiger des documents applicables par les utilisateurs (exemple : procédure, mode opératoire, instruction, ...)	A partir des pratiques de l'entreprise et d'un champ d'application défini.	<input type="checkbox"/> La forme du document réalisé respecte le format standard ou charte documentaire approuvé par l'entreprise et le fond est en cohérence avec la politique qualité et la réglementation en vigueur.
		<input type="checkbox"/> Les avis des acteurs sont pris en compte dans la réalisation du document.
		<input type="checkbox"/> Le contenu couvre le champ d'application défini, a été validé et est exploitable par les utilisateurs.
C3- Identifier les sources de progrès à partir de données significatives (exemple : non conformités, satisfaction client, coûts, ...)	La situation initiale est définie et l'objectif attendu est fixé.	<input type="checkbox"/> Les sources de données à exploiter sont recherchées et sélectionnées en relation avec la situation initiale et l'objectif.
		<input type="checkbox"/> L'analyse du traitement des données effectuée et présentée sous forme exploitable (tableaux, graphiques, ...) est réalisée à l'aide des outils adaptés (Pareto, histogramme, ...) et permet de mettre en évidence les sources de progrès (PDCA, ...).
		<input type="checkbox"/> Les pistes de progrès à étudier sont présentées sous forme exploitable pour les décideurs (compte rendu, reporting, tableaux de bord, ...) en fonction des objectifs attendus et des exigences clients internes et externes.

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et ou mesurables avec niveau d'exigence
C4- Mettre en place un système de mesure d'efficacité d'une action avec indicateur(s) approprié(s)	L'action et l'objectif à atteindre sont définis.	<input type="checkbox"/> L'indicateur proposé est adapté à l'objectif et aux parties intéressées (opérateurs, demandeurs...).
		<input type="checkbox"/> Les méthodes de collecte et/ou de traitement (calcul, représentation) des données mises en place permettent de renseigner l'indicateur.
C5- Conduire un groupe de travail en appliquant une démarche de résolution de problème	Dysfonctionnement ou piste de progrès identifié.	<input type="checkbox"/> La méthode de résolution de problème utilisée permet un positionnement du dysfonctionnement ou de la piste de progrès dans son intégralité (identification claire de la problématique et des coûts associés, ...).
		<input type="checkbox"/> L'analyse des effets et des causes sont effectuée en utilisant les outils adaptés : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour une approche terrain : diagramme causes effets, 5 pourquoi, ...</li> <li>• Pour le traitement de variabilité : plan d'expériences, ...</li> </ul>
		<input type="checkbox"/> Les techniques d'animation de groupe de travail sont appliquées.
		<input type="checkbox"/> Les avis des acteurs (opérateurs, hiérarchiques, services, ...) sont pris en compte dans la sélection de la solution en utilisant des outils d'aide à la décision (matrice de décision, graphiques, ...).
		<input type="checkbox"/> Le plan d'actions élaboré prend en compte l'ensemble des paramètres liés à la mise en application (coûts, contraintes, délais, responsabilités).
C6- Accompagner le personnel dans la mise en place d'actions qualité (sensibilisation, application efficace des processus, procédures, modes opératoires, plan d'action...)	Action qualité ou support documentaire associé est validé et prêt à appliquer.	<input type="checkbox"/> Les acteurs concernés par l'action à appliquer ont été informés et l'information est adaptée au contexte d'application.
		<input type="checkbox"/> L'évaluation du besoin en formation et des moyens associés à mettre en place est réalisée en concertation avec la hiérarchie.
		<input type="checkbox"/> L'efficacité de l'action d'accompagnement est vérifiée.
C7- Mettre en place des actions de communication	Le plan de communication et les éléments, objet de la communication, sont fournis.	<input type="checkbox"/> Le plan de communication défini est respecté (fréquences, emplacements, modes de diffusion, ...).
		<input type="checkbox"/> Les supports utilisés sont en relation avec le contexte de communication et le contenu de l'information est adapté aux destinataires.
		<input type="checkbox"/> L'efficacité de l'action de communication est mesurée.

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et ou mesurables avec niveau d'exigence
C8- Réaliser un audit au regard d'un référentiel interne ou externe	Le type d'audit est défini (documentaire, processus, traçabilité, système, ...).  Les parties prenantes sont déterminées.  Le champ et le référentiel d'audit sont fournis (entreprise, usine, norme applicable, ...).	<input type="checkbox"/> Les réunions d'ouverture et de clôture ont été organisées et effectuées.
		<input type="checkbox"/> La technique de questionnement utilisée permet d'obtenir les preuves d'audit nécessaires au renseignement du questionnaire qualité fourni ou créé.
		<input type="checkbox"/> Le questionnaire d'audit est correctement renseigné lors de la visite d'audit (commentaires et remarques permettant de fonder les constats d'audit par rapport au critère).
		<input type="checkbox"/> Le rapport fourni comporte notamment les constats d'audit en fonction des critères et les conclusions d'audit apportées par l'équipe d'audit.
		<input type="checkbox"/> Les pistes de progrès éventuelles sont proposées.
C9- Conduire une analyse de risque de type AMDEC, HACCP, ou autre, sur un système (exemple : un produit, un service, un processus, un procédé, ...)	Le système à étudier et l'analyse des risques à réaliser sont définis.	<input type="checkbox"/> L'analyse de risque est réaliste par rapport au système défini (plan, tableau, cahier des charges fonctionnel, réglementation en vigueur, ...) et comporte l'identification des défaillances potentielles, des effets pour le « client » et des causes de défaillances potentielles.
		<input type="checkbox"/> Les niveaux de risque sont évalués par rapport aux échelles de cotation applicables à l'entreprise et hiérarchisés pour permettre l'établissement d'un plan d'actions.
		<input type="checkbox"/> Les avis des parties prenantes sur le système étudié sont pris en compte.
C10- Etablir un processus de pilotage des procédés par les statistiques (exemple : maîtrise statistique des procédés, maîtrise intégrée des procédés, ...)	Les données chiffrées d'une production sont fournies.	<input type="checkbox"/> L'analyse critique de la capacité de la machine étudiée est réalisée.
		<input type="checkbox"/> Les cartes de contrôle adaptées aux exigences requises sont élaborées, testées et les résultats analysés.
		<input type="checkbox"/> L'analyse critique de la capacité de l'ensemble du procédé est réalisée en prenant en compte l'ensemble des paramètres (changements matière, opérateurs, réglages, ...).
		<input type="checkbox"/> Les calculs réalisés sont justifiés et des propositions d'améliorations sont faites au regard des résultats des capacités analysées.

### **3. CONDITIONS D'ADMISSIBILITE**

Les CQPM, ou les blocs de compétences pour les CQPM inscrits au RNCP, sont attribués aux candidats sous le contrôle du groupe technique paritaire « Qualifications », à l'issue des actions d'évaluation, et dès lors que toutes les capacités professionnelles ont été acquises et validées par le jury paritaire de délibération, au regard des critères observables et/ou mesurables d'évaluation.

### **4. MODALITES D'EVALUATION**

#### **4.1. Conditions de mise en œuvre des évaluations en vue de la certification**

- L'accès au CQPM ou blocs de compétences implique une inscription préalable du candidat à la certification auprès de l'UIMM territoriale centre d'examen.
- L'UIMM territoriale centre d'examen et l'entreprise ou à défaut le candidat (VAE, demandeurs d'emploi...) définissent dans un dossier qui sera transmis à l'UIMM centre de ressources, les modalités d'évaluation qui seront mises en œuvre en fonction du contexte parmi celles prévues dans le référentiel de certification.
- Les modalités d'évaluation reposant sur des activités/missions ou projets réalisés en milieu professionnel sont privilégiées. Dans les cas exceptionnels où il est impossible de mettre en œuvre cette modalité d'évaluation et lorsque cela est prévu dans le référentiel de certification, des évaluations en situation professionnelle reconstituée pourront être mises en œuvre.

## **4.2. Mise en œuvre des modalités d'évaluation**

### **A) Validation des capacités professionnelles**

L'évaluation des capacités professionnelles est assurée par la commission d'évaluation. Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise (hors dispositif VAE).

### **B) Définition des différentes modalités d'évaluation**

#### **a) Evaluation en situation professionnelle réelle**

L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles. Cette évaluation s'appuie sur :

- une observation en situation de travail
- des questionnements avec apport d'éléments de preuve par le candidat

#### **b) Présentation des projets ou activités réalisés en milieu professionnel**

Le candidat transmet un rapport à l'UIMM territoriale centre d'examen, dans les délais et conditions préalablement fixés, afin de montrer que les capacités professionnelles à évaluer selon cette modalité ont bien été mises en œuvre en entreprise à l'occasion d'un ou plusieurs projets ou activités.

La présentation de ces projets ou activités devant une commission d'évaluation permettra au candidat de démontrer que les exigences du référentiel de certification sont satisfaites.

#### **c) Evaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée**

L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans des conditions représentatives d'une situation réelle d'entreprise :

- par observation avec questionnements

Ou

- avec une restitution écrite et/ou orale par le candidat

#### **d) Avis de l'entreprise**

L'entreprise (tuteur, responsable hiérarchique ou fonctionnel...) donne un avis en regard des capacités professionnelles du référentiel de certification sur les éléments mis en œuvre par le candidat lors de la réalisation de projets ou activités professionnels.