

## REFERENTIEL DU CQPM

Titre du CQPM : **Technicien de la qualité**

### 1. REFERENTIEL D'ACTIVITES DU CQPM

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

*Le technicien de la qualité assure, maintient et développe l'amélioration continue du système qualité en entreprise. Il a en charge de veiller à ce que les processus de production ou de services répondent aux règles, procédures de contrôle qualité, standards et normes de qualité préétablies dans son organisation.*

*Le technicien de la qualité peut intervenir sur les différentes étapes du processus de fabrication ou processus opérationnel, il définit les procédures qualité dans le but d'assurer la conformité des réalisations et un niveau de qualité constant des produits ou services pour lesquels il est missionné.*

*En milieu industriel ses missions englobent notamment la surveillance des processus de production, et l'apport d'expertise technique pour son secteur. Il est le garant de la conformité des produits et process, et il intervient pour mettre en place des plans d'actions en cas de remontée de non-conformité.*

*Le technicien de la qualité travaille en collaboration avec différents services pour améliorer en continu les procédés de fabrication, ou de processus en documentant et en analysant les données de performance.*

*Il réalise des plans d'action et des procédures qualité pour prévenir et/ou corriger les défaillances et s'assure également que les normes internes de l'entreprise sont respectées, mais aussi que les produits ou services répondent aux exigences légales et réglementaires, tout en satisfaisant les attentes des clients.*

*Dans ce cadre il est amené à mener en tout ou partie des audits afin de vérifier que les procédures et instructions sont correctement appliquées.*

*Le technicien qualité a une connaissance approfondie des normes de qualité, des procédures de contrôle qualité et des outils statistiques, afin de garantir que les produits ou services fournis sont conformes aux attentes et exigences des clients. Il doit assurer une veille concernant l'ensemble de ces normes pour rester en conformité légale et s'adapter aux changements.*

*En fonction des différents contextes et/ou organisations des entreprises, les missions ou activités du titulaire portent sur :*

- **La mise en place d'un plan d'action qualité ;**

*Cette activité consiste pour le technicien de la qualité à établir différentes actions qualité formalisées et planifiées dans un plan d'action dédié à partir d'objectifs définis.*

*Afin de construire ce plan d'action un état des lieux de la situation initiale est effectué par le technicien qualité sur la base de méthodologies d'analyse ou de résolution de problème (PDCA, DMAIC, QRQC, Pareto, 5pourquoi, Plan d'expérience, Diagramme causes effet, Analyse de la cause racine) choisies et validées par l'entreprise.*

*Une mesure des écarts entre les relevés et les objectifs est effectuée et donne lieu à une analyse et à l'émergence de pistes d'actions.*

*Après validation, un plan d'action est construit sur la base des enjeux, problématiques, objectifs, normes et contraintes de l'entreprise.*

*Les leviers d'actions pour atteindre les objectifs sont recensés, consolidés, priorisés et planifiés. Dans le cadre du plan d'action, des indicateurs pour mesurer l'avancement et l'atteinte des objectifs sont choisis, validés et associés à chaque action. Ils permettent de mesurer la réalisation des actions et la performance du plan d'action qualité.*

*Lorsque les écarts dans le cadre de la mise en œuvre du plan d'action sont identifiés et analysés, des actions correctives sont engagées.*

*Pour mener à bien cette activité, les équipes opérationnelles sont informées et impliquées.*

- **La formalisation d'un processus qualité opérationnel ;**

*Cette activité consiste pour le technicien qualité à formaliser un processus visant à garantir que chaque étape du cycle de vie d'un produit ou d'un service est réalisée avec rigueur et conformité aux exigences de qualité.*

*Dans le secteur industriel, il permet d'établir des protocoles de contrôle et son suivi pour surveiller la qualité des produits tout au long du processus de fabrication.*

*Un processus qualité peut par exemple être mis en place pour le contrôle qualité des matières premières, le suivi d'étapes de production, l'inspection des produits finis, la gestion des non-conformités, ou encore le traitement des réclamations clients.*

*Le technicien qualité rédige, valide et certifie différentes procédures dans le respect des normes qualité et autres référentiels qualité internes ou externes.*

*Il veille à la bonne application du processus et de la documentation associée par les utilisateurs et les services.*

- **Le développement de l'amélioration continue du système qualité ;**

*Cette activité consiste pour le technicien de la qualité à faire remonter des problématiques qualité, à identifier les aléas qualité, suggérer des améliorations en travaillant en étroite collaboration avec les équipes de production et de gestion pour mettre en œuvre des solutions.*

*Dans le cadre de l'amélioration continue, il pilote les indicateurs de la performance qualité du secteur avec les différents interlocuteurs de son périmètre.*

*Il traite les non-conformités détectées en appliquant les méthodes de résolution de problèmes, réalise l'analyse et la mise en œuvre des actions et la communication auprès des services internes, clients et/ou fournisseurs.*

*Cette activité consiste également à réaliser les audits qualité interne du secteur pour évaluer la conformité des processus et des produits dans le respect des règles de l'entreprise.*

## **1.2. Environnement de travail**

*Le technicien de la qualité est amené à réaliser ses missions ou activités quel que soit le secteur d'activité (automobile, aéronautique, alimentaire, médical, chimie, services, ...). Il intervient à partir de consignes ou de missions qui lui sont assignées dans le cadre des exigences qualité produits process, et il est aussi amené à recueillir des informations précises sur la qualité dans tous les services ou départements de l'entreprise et éventuellement chez le fournisseur ou le client (interne ou externe).*

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

*Le technicien de la qualité est amené à réaliser ses missions ou activités quel que soit les secteurs d'activité de son entreprise (automobile, aéronautique, mécanique, métallurgie, électronique, plasturgie, textile, construction aéronautique ou navale, bâtiment, agroalimentaire, médical, chimie, services, ...) et intervient dans différentes tailles et organisations d'entreprises.*

*Il travaille à partir de consignes ou de missions qui lui sont assignées dans le cadre des exigences qualité générales et spécifiques, et il est amené à recueillir, sur la qualité, des informations précises sur le terrain, ainsi que dans tous les services ou départements de l'entreprise et éventuellement chez le fournisseur ou le client (interne ou externe).*

*Le technicien qualité est un appui technique essentiel aux collaborateurs en apportant expertise auprès des opérateurs, des services supports, la maintenance et les méthodes. Il participe activement et de manière collaborative à la résolution des problèmes liés à la qualité.*

*Il assure la communication auprès des équipes sur les sujets qualité de leur périmètre.*

## **1.4. Analyse et évolutions du métier**

*Le technicien qualité s'appuie sur des normes internes et externes strictes mais qui sont néanmoins en constantes évolutions. La réglementation qualité tient compte des changements technologiques, des nouveaux sujets impactant le champ de la qualité ainsi que ceux des domaines connexes comme la sécurité et l'environnement. Dans ce contexte, les activités du technicien qualité sont également évolutives car elles tiennent compte des normes et processus associés et également du positionnement de l'entreprise, de ses clients, fournisseurs et sous-traitants.*

# 1. REFERENTIEL DE COMPETENCES

## Compétences et connaissances afférentes au CQPM visé :

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

Blocs de compétences	Compétences professionnelles	Connaissances associées
<b>BDC0229</b> <b>La mise en place d'un plan d'action qualité</b>	1. Identifier la situation initiale par rapport à l'attendu et analyser les écarts	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissances des normes qualité et réglementations en vigueur.</li> <li>- Connaissances des méthodes de résolution de problèmes.</li> <li>- Connaissances des démarches de progrès.</li> <li>- Connaissances des outils et méthodes d'amélioration continue.</li> <li>- Connaissances des outils statistiques.</li> <li>- Connaissances des bases de l'animation de réunion ou de groupe de travail.</li> <li>- Connaissances des bases de la pédagogie.</li> <li>- Connaissances en dessin industriel et cotation.</li> <li>- Connaissances des différentes unités de mesure et les différentes cotations.</li> <li>- Connaissances de la méthodologie des études de capacité des moyens de contrôle.</li> <li>- Connaissances des procédés de contrôle (instruments, outillages et protocoles de contrôle). Les typologies de contrôles et qualification des processus de contrôle.</li> <li>- Connaissances du vocabulaire technique spécifiques aux métiers de la qualité.</li> <li>- Techniques de communication écrites et orales.</li> <li>- Connaissances des instruments de contrôle (manutention, mise à zéro, étalonnage).</li> <li>- Connaissances de la méthodologie pour le calcul des incertitudes de mesure.</li> <li>- Connaissances des outils statistiques.</li> <li>- Connaissances des SPC ou MSP.</li> </ul>
	2. Définir un plan d'action et en mesurer l'efficacité	
<b>BDC0230</b> <b>La formalisation d'un processus qualité opérationnel</b>	1. Formaliser un processus qualité opérationnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissances des procédés de contrôle (instruments, outillages et protocoles de contrôle). Les typologies de contrôles et qualification des processus de contrôle.</li> <li>- Connaissances du vocabulaire technique spécifiques aux métiers de la qualité.</li> <li>- Techniques de communication écrites et orales.</li> <li>- Connaissances des instruments de contrôle (manutention, mise à zéro, étalonnage).</li> <li>- Connaissances de la méthodologie pour le calcul des incertitudes de mesure.</li> <li>- Connaissances des outils statistiques.</li> <li>- Connaissances des SPC ou MSP.</li> </ul>
	2. Réaliser les documents applicables destinés aux utilisateurs	
<b>BDC0231</b> <b>Le développement de l'amélioration continue du système qualité</b>	1. Identifier les sources de progrès et conduire une analyse de risques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Techniques de communication écrites et orales.</li> <li>- Connaissances des instruments de contrôle (manutention, mise à zéro, étalonnage).</li> <li>- Connaissances de la méthodologie pour le calcul des incertitudes de mesure.</li> <li>- Connaissances des outils statistiques.</li> <li>- Connaissances des SPC ou MSP.</li> </ul>
	2. Réaliser un audit à partir d'un référentiel interne ou externe	

## 2. REFERENTIEL D'EVALUATIONS

### 2.1. Conditions de réalisation et d'évaluation des compétences professionnelles selon les critères mesurables, observables et les résultats attendus

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<p>1. <b>Identifier la situation initiale par rapport à l'attendu et analyser les écarts</b></p>	<p>Sur la base d'objectifs définis.</p> <p>Dans le cadre du système de management de l'entreprise et sur la base des cahiers des charges.</p> <p>Conformément aux normes qualité en vigueur pouvant être spécifiques au secteur d'activité.</p> <p>Avec les moyens informatiques de l'organisation mis à disposition.</p>	<p><b><u>En matière de méthodes utilisées :</u></b></p> <p>Une des méthodes d'analyse ou de résolution de problème appliquée dans l'entreprise est choisie et est adaptée aux objectifs visés, par exemple : 8D, PDCA, DMAIC, QRQC, Pareto, 5pourquoi, Plan d'expérience, Diagramme causes effets, Analyse de la cause racine ...</p> <p>La conduite de l'analyse permet d'identifier les écarts entre la situation initiale et les objectifs visés et s'appuie sur des outils de traitement des données type : Graphique, mesure, représentation, données statistiques, calcul ...</p> <p>L'exploitation de la problématique et le relevé d'écarts permettent l'identification des pistes d'amélioration réalisables sur le plan technique et organisationnel.</p> <p>Des argumentaires écrits et oraux sont rédigés et illustrés auprès du responsable et/ou des services support concernés afin de permettre la prise de décision (description, moyens, objectifs, délais, implication ...).</p> <hr/> <p><b><u>En matière de moyens utilisés :</u></b></p> <p>Les écarts entre la situation initiale et les attendus sont identifiés en tenant compte, des objectifs qualité, des attentes clients, sous-traitants, du type de production (continue, grande série, unitaire, spécifique...).</p> <p>Les outils informatiques (logiciel, progiciel, tableur, ...) sont utilisés. Les bases de données disponibles sont exploitées (projets, photos, simulations...).</p> <hr/> <p><b><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></b></p> <p>Les interlocuteurs internes et/ou externes en lien avec la problématique et/ou le projet sont consultés (services supports, production, métrologues, techniciens, laboratoire...).</p> <hr/> <p><b><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></b></p> <p>Les directives groupe ou de l'entreprise, les normes, la réglementation applicable en matière de Qualité, sont connues et respectées (Politique Qualité, standards, ...).</p> <p>La veille réglementaire et la veille technologiques sont assurées afin de pouvoir adapter la méthode de travail aux évolutions.</p> <p>Le formalisme des documents est conforme aux chartes graphiques, ou à la politique qualité, ou aux usages de l'entreprise.</p> <p>Les exigences liées à la production, aux contraintes de coût et exigences qualité client sont prises en compte.</p>	<p>La situation initiale est identifiée et analysée à partir d'un état des lieux.</p> <p>Les objectifs attendus sont connus et compris.</p> <p>Les écarts entre la situation initiale et les objectifs sont mesurés.</p> <p>L'analyse des écarts est formalisée.</p>

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<p>2. Définir un plan d'action et en mesurer l'efficacité</p>	<p>A partir des écarts relevés préalablement.</p> <p>Dans le cadre du système de management de l'entreprise et sur la base des cahiers des charges.</p> <p>Conformément aux normes qualité en vigueur pouvant être spécifiques au secteur d'activité.</p> <p>Avec les moyens informatiques de l'organisation mis à disposition.</p>	<p><b>En matière de méthodes utilisées :</b>  La sélection des outils d'analyses nécessaires à l'élaboration d'un plan d'action qualité est déterminée en fonction de la nature des écarts constatés et en tenant compte de la demande interne, des objectifs qualité, des attentes clients, des sous-traitants ...</p> <p>Le plan d'action est structuré à partir des enjeux recensés, coûts, contraintes, délais identifiés, ressources mises à disposition.</p> <p>Le plan d'action est construit en s'appuyant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-L'identification des tâches critiques,</li> <li>-L'identification des contraintes techniques, organisationnelles, humaines et financières,</li> <li>-Les échéances,</li> <li>-Les contraintes techniques et organisationnelles,</li> <li>-Les possibilités de jalonnement,</li> <li>-Les missions et rôles des acteurs,</li> <li>-Les ressources disponibles,</li> <li>-Le délai et le suivi ...</li> </ul> <p>Les leviers d'actions pour atteindre les objectifs sont recensés, consolidés, priorisés, planifiés et justifiés afin de donner la lisibilité pour les différents interlocuteurs et parties prenantes dans la mise en œuvre du plan.</p> <p>Les séances de travail nécessaires (rythme, nature de la réunion, personnes conviées en fonction de leur contribution au projet...) sont organisées pour engager et suivre le plan d'action.</p> <p>Les points de validation et de cadrage (instance de pilotage) sont planifiés. Les valeurs des indicateurs sont créées, vérifiées et validées au regard de la situation attendue.</p> <p>Des indicateurs sont choisis, mis en place et validés afin de mesurer l'efficacité des actions et l'atteinte des objectifs (moyens et critères).</p> <p>Un plan de communication est réalisé et partagé (fréquences, emplacements, modes de diffusion...).</p> <p>Les supports utilisés sont en relation avec le contexte de communication et le contenu de l'information et adapté aux destinataires.</p> <p><b>En matière de moyens utilisés :</b>  Les outils de mesures sont adaptés aux types d'actions définies (métrologique, financier, fréquence des relevés, précision des moyens...)</p> <p>L'outil de planification utilisé est en cohérence avec l'objectif. (ex : PDCA, planning...).</p> <p>Les outils informatiques (logiciel, progiciel, tableur, ...) sont utilisés. Les bases de données disponibles sont exploitées (projets, photos, simulations...).</p> <p><b>En matière de liens professionnels / relationnels :</b>  Selon l'objectif du plan d'action à mener, les interlocuteurs des services concernés sont sollicités et dans certains cas impliqués.</p> <p>La validation du plan d'action est réalisée auprès des managers concernés. En fonction de l'organisation de l'entreprise le plan d'action est partagé auprès des utilisateurs.</p> <p>Toute difficulté ou anomalie relevée est signalée auprès de l'interlocuteur approprié avec le vocabulaire adapté.</p> <p>Si cela dépasse le cadre de ses instructions, il est fait appel aux interlocuteurs appropriés.</p> <p><b>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</b>  Les directives groupes ou de l'entreprise, les normes, la réglementation applicable en matière de Qualité, sont connues et respectées (Politique Qualité, standards, ...).</p> <p>La veille réglementaire et la veille technologique sont assurées afin de pouvoir adapter la méthode de travail aux évolutions.</p> <p>Le formalisme des documents est conforme aux chartes graphiques, ou à la politique qualité, ou aux usages de l'entreprise.</p> <p>Les exigences liées à la production, aux contraintes de coût et exigences qualité client sont prises en compte.</p>	<p>Le plan d'action est construit sur la base des enjeux et contraintes définies par l'entreprise.</p> <p>Le suivi de l'avancement du plan d'action est réalisé.</p> <p>Les écarts dans le cadre de la mise œuvre du plan d'action sont identifiés et analysés.</p> <p>Des actions correctives sont engagées.</p> <p>Les équipes opérationnelles sont informées et impliquées pour la mise en œuvre du plan d'action.</p>

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<p>3. <b>Formaliser un processus qualité opérationnel</b></p>	<p>Dans le cadre du système de management de l'entreprise et sur la base des cahiers des charges.</p> <p>Conformément aux normes qualité en vigueur pouvant être spécifiques au secteur d'activité.</p> <p>Avec les moyens informatiques de l'organisation mis à disposition.</p>	<p><b><u>En matière de méthodes utilisées :</u></b></p> <p>Les activités du processus sont décrites, les intervenants sont définis et les indicateurs et/ou instances de suivi sont déterminés dans le respect des règles de l'entreprise.</p> <p>Le processus qualité est organisé et permet de formaliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les objectifs de qualité,</li> <li>- les processus à améliorer,</li> <li>- le choix des acteurs,</li> <li>- les indicateurs de performance.</li> </ul> <p>Le processus qualité mis en place peut en fonction de l'organisation de l'entreprise et du cahier des charges prendre en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la conception des produits ou des services en conformité avec les exigences de l'entreprise ou du donneur d'ordre.</li> <li>- la sélection des fournisseurs,</li> <li>- la vérification de la qualité des matières premières,</li> <li>- les processus de fabrication,</li> <li>- les contrôles qualité et auto contrôle,</li> <li>- le contrôle final,</li> <li>- les tests et les mesures,</li> <li>- l'analyse des résultats.</li> </ul> <p>Lorsque cela est nécessaire, des groupes de travail sont organisés et animés avec les méthodes appropriées et utilisées dans l'entreprise.</p> <p>Les activités sont formalisées dans un objectif de traçabilité et priorisées au moyen par exemple de logigramme, ou de schéma, ...</p> <p><b><u>En matière de moyens utilisés :</u></b></p> <p>L'outil de planification utilisé est en cohérence avec l'objectif. (ex : PDCA, Planning ...)</p> <p>Des documents, tableaux de suivis compréhensibles et exploitables sont construits pour les utilisateurs et permettent le suivi du processus qualité.</p> <p>Les logiciels et ERP en vigueur dans l'entreprise sont utilisés pour organiser, gérer et suivre les processus qualité.</p> <p><b><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></b></p> <p>Selon la nature du processus qualité à mener, les interlocuteurs des services concernés sont sollicités et impliqués.</p> <p>Toute difficulté ou anomalie relevée est signalée auprès de l'interlocuteur approprié (responsable hiérarchique) avec le vocabulaire adapté.</p> <p>Si cela dépasse le cadre de ses instructions, il est fait appel aux interlocuteurs appropriés.</p> <p><b><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></b></p> <p>Les directives groupe ou de l'entreprise, les normes, la réglementation applicable en matière de Qualité, sont connues et respectées (Politique Qualité, standards, ...).</p> <p>La veille réglementaire et la veille technologique sont assurées afin de pouvoir adapter la méthode de travail aux évolutions.</p> <p>Le formalisme des documents est conforme aux chartes graphiques, ou à la politique qualité, ou aux usages de l'entreprise.</p> <p>Les exigences liées à la production, aux contraintes de coût et exigences qualité client sont prises en compte.</p>	<p>Un processus qualité est engagé pour assurer la conformité aux normes et aux spécifications, réduire les aléas qualité et améliorer l'efficacité, la productivité et la fiabilité.</p> <p>Le processus est vérifié et validé par les donneurs d'ordres sur le terrain.</p> <p>Une recherche de standard est priorisée.</p> <p>En fonction des actions du processus, des groupes de travail sont organisés.</p>

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<p>4. <b>Réaliser les documents applicables destinés aux utilisateurs</b></p>	<p>Dans le cadre du système de management de l'entreprise et sur la base des cahiers des charges.</p> <p>A partir des documents, outils mis à disposition et des procédures qualité mis en place.</p> <p>Conformément aux normes qualité en vigueur pouvant être spécifiques au secteur d'activité.</p> <p>Avec les moyens informatiques de l'organisation mis à disposition.</p>	<p><b><u>En matière de méthodes utilisées :</u></b></p> <p>Une analyse des besoins documentaires est réalisée sur la base d'une procédure adaptée.</p> <p>La forme des documents respecte les chartes graphiques et/ou politique qualité en vigueur et/ou les usages dans l'entreprise, de même que, le cas échéant, la réglementation applicable à chacune des activités afférentes.</p> <p>Les attentes et contraintes des utilisateurs sont prises en compte. L'instance de validation est sollicitée.</p> <p>Le système documentaire est maîtrisé et recense la documentation interne et externe en s'appuyant sur des normes en vigueur dans l'entreprise. (ex : normes iso 9001).</p> <p>Les interactions des autres systèmes de documentation mis en place dans l'entreprise sont prises en compte.</p> <p>Le processus qualité Produit ou Système est construit et documenté, par exemple : manuel qualité, système de gestion de la qualité d'une production.</p> <p><b><u>En matière de moyens utilisés :</u></b></p> <p>La transmission de l'ensemble des informations relatives à la gestion du contrôle qualité produit ou process de fabrication est assurée avec les outils appropriés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ERP, logiciels,</li> <li>- tableau de recensement des moyens,</li> <li>- planification de l'étalonnage,</li> <li>- grilles de compétences en matière de contrôle,</li> <li>- base documentaire, ...</li> </ul> <p>Les différents outils de traitement et de transmission des informations, en vigueur au sein de l'entreprise, sont utilisés de manière à concourir à l'efficacité globale de la procédure (instruction, mode opératoire, consignes, check-list, fiche de relevés...).</p> <p><b><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></b></p> <p>Les interlocuteurs appropriés sont impliqués en utilisant les moyens de communication adaptés.</p> <p>Toute information relative à la qualité, ou à une dérive est partagée et animée auprès des collaborateurs et utilisateurs concernés individuellement ou collectivement.</p> <p>Toute difficulté, anomalie ou incident relevé est signalé auprès de l'interlocuteur approprié : utilisateur et/ou bureau des méthodes et/ou manager, avec le vocabulaire adapté afin de permettre de réaliser de nouveaux documents et/ou des actions correctives.</p> <p><b><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></b></p> <p>Les directives groupe ou de l'entreprise, les normes, la réglementation applicable en matière de qualité, sont connues et respectées (Politique Qualité, standards, ...).</p> <p>La veille réglementaire et la veille technologique sont assurées afin de pouvoir adapter la méthode de travail aux évolutions.</p> <p>Le formalisme des documents est conforme aux chartes graphiques, ou à la politique qualité, ou aux usages de l'entreprise.</p> <p>Les exigences liées à la production, aux contraintes de coût et exigences qualité client sont prises en compte.</p>	<p>Les documents qualité sont construits et validés.</p> <p>Les documents et procédures sont exploitables par les utilisateurs.</p> <p>Les utilisateurs concernés par la mise en œuvre ou l'application des documents sont informés de leur création et le cas échéant, ils sont formés à leur utilisation.</p>

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<p>5. Identifier les sources de progrès et conduire une analyse de risques</p>	<p>Sur la base des indicateurs du contrôle qualité mis en place.</p> <p>A partir des documents, outils mis à disposition et des procédures qualité mises en place.</p> <p>Conformément aux normes qualité en vigueur pouvant être spécifiques au secteur d'activité.</p> <p>Avec les moyens informatiques de l'organisation mis à disposition.</p>	<p><b>En matière de méthodes utilisées :</b>            La démarche d'amélioration continue du système qualité est utilisée en tenant compte des éléments et des modalités d'identification des sources de progrès :            -indicateurs,            -revues périodiques,            -brainstorming, ...            Les données recueillies permettent d'engager une analyse des causes. Cette analyse est conduite en appréciant notamment les spécificités opérationnelles de l'entreprise afin de permettre l'élaboration d'actions correctives adaptées.            Le processus d'analyse est utilisé en tenant compte de l'analyse globale des risques de l'entreprise.            Le suivi des actions mises en place est réalisé au moyen des indicateurs préalablement déterminés.            Un plan de communication du processus est réalisé et partagé (fréquences, emplacements, modes de diffusion...)            Les supports utilisés sont en relation avec le contexte de communication et le contenu de l'information est adapté aux destinataires.</p>	<p>L'amélioration continue du système qualité implique la recherche de sources de progrès.</p> <p>Des analyses de risque sont engagées pour identifier les risques et leur criticité concernant un processus, un produit ou un projet.</p> <p>Les risques sont identifiés, analysés, hiérarchisés et donnent lieu à l'engagement d'actions correctives.</p> <p>Les équipes opérationnelles sont informées et impliquées pour la mise en œuvre de l'amélioration continue du système qualité.</p>
		<p><b>En matière de moyens utilisés :</b>            L'utilisation des outils d'analyse de risques est adaptée aux réalités opérationnelles observées, par exemple :            - Amdec,            - Pareto,            - Ishikawa...            Les outils de MSP et/ou statistiques sont utilisés afin de recenser les dérives et mettre en place les actions correctives.            Les logiciels et ERP en vigueur dans l'entreprise sont utilisés pour organiser, gérer et suivre le système documentaire.</p>	
		<p><b>En matière de liens professionnels / relationnels :</b>            L'ensemble des parties prenantes aux actions d'amélioration (par exemple : les services support, le personnel de production ou utilisateur, les clients, les fournisseurs ...) est informé et le cas échéant, associé aux actions d'amélioration continue du système qualité.            Les attentes et contraintes des utilisateurs concernés sont prises en compte.            La base documentaire choisie est validée auprès des acteurs dédiés.            Toute difficulté ou anomalie relevée est signalée auprès de l'interlocuteur approprié (responsable hiérarchique) avec le vocabulaire adapté.            Si cela dépasse le cadre de ses instructions, il est fait appel aux interlocuteurs appropriés.</p>	
		<p><b>Selon quelles contraintes liées au milieu et environnement de travail :</b>            Les directives groupe ou de l'entreprise, les normes, la réglementation applicable en matière de Qualité, sont connues et respectées (Politique Qualité, standards, ...).            La veille réglementaire et la veille technologique sont assurées afin de pouvoir adapter la méthode de travail aux évolutions.            Le formalisme des documents est conforme aux chartes graphiques, ou à la politique qualité, ou aux usages de l'entreprise.            Les exigences liées à la production, aux contraintes de coût et exigences qualité client sont prises en compte.</p>	

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<p>6. Réaliser un audit à partir d'un référentiel interne ou externe</p>	<p>A partir des référentiels de l'entreprise et des choix de pilotage des audits de l'entreprise (seul ou collaboratif).</p> <p>Au moyen des documents, outils mis à disposition et des procédures qualité mis en place.</p> <p>Conformément à l'organisation de l'entreprise et du service qualité.</p> <p>Conformément aux normes qualité en vigueur pouvant être spécifiques au secteur d'activité</p>	<p><b>En matière de méthodes utilisées :</b></p> <p>Les référentiels d'audit sont connus et préparés en amont de la visite.</p> <p>Les audits sont réalisés seul ou de façon collaborative sur la base des formulaires adaptés et utilisés dans l'entreprise et en adéquation avec les plannings.</p> <p>La technique de questionnement mise en œuvre permet d'obtenir les éléments de preuves nécessaires au renseignement du formulaire d'audit fourni ou créé.</p> <p>Le formulaire d'audit est renseigné lors de la visite d'audit et garantit la traçabilité des mesures relevées.</p> <p>Les commentaires et remarques qui y figurent permettent de caractériser les constats d'audit par rapport aux critères du référentiel. En cas d'écart, les pistes de progrès ou les recommandations sont formulées.</p>	<p>La fiabilité des processus qualité est vérifiée au moyen d'audits.</p> <p>Des plans d'audit sont proposés, validés pour être mis en œuvre et respectent les règles d'écriture de l'entreprise.</p> <p>Les audits sont réalisés en tout ou partie avec les interlocuteurs appropriés.</p> <p>La réalisation des plans d'audit est suivie et tracée.</p>
		<p><b>En matière de moyens utilisés :</b></p> <p>Les supports et formulaires d'audits prévus dans l'entreprise sont renseignés et communiqués auprès des utilisateurs.</p>	
		<p><b>En matière de liens professionnels / relationnels :</b></p> <p>Les audits sont réalisés en présence des utilisateurs évalués et en interaction avec eux.</p> <p>Les attentes et contraintes des utilisateurs sont prises en compte.</p> <p>Les méthodes choisies sont validées auprès des acteurs dédiés.</p> <p>Toute difficulté ou anomalie relevée est signalée auprès de l'interlocuteur approprié avec le vocabulaire adapté.</p> <p>Si cela dépasse le cadre de ses instructions, il est fait appel aux interlocuteurs appropriés.</p>	
		<p><b>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</b></p> <p>Les directives groupe ou de l'entreprise, les normes, la réglementation applicable en matière de Qualité, sont connues et respectées (Politique Qualité, standards, ...).</p> <p>La veille réglementaire et la veille technologique sont assurées afin de pouvoir adapter la méthode de travail aux évolutions.</p> <p>Le formalisme des documents est conforme aux chartes graphiques, ou à la politique qualité, ou aux usages de l'entreprise.</p> <p>Les exigences liées à la production, aux contraintes de coût et exigences qualité client sont prises en compte.</p>	

## 2.2. MODALITES D'EVALUATION

### 2.2.1. 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 de certification.
- L'UIMM territoriale centre de certification et l'entreprise ou à défaut le candidat (Salariés ; VAE ; Demandeurs d'emploi...) définissent dans un dossier qui sera transmis à l'UIMM centre de certification, 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.

### 2.2.2. Mise en œuvre des modalités d'évaluation

#### A) Validation des compétences professionnelles

Les compétences professionnelles mentionnées dans le référentiel de certification sont évaluées par la commission d'évaluation à l'aide des critères mesurables, observables et les résultats attendus selon les conditions d'évaluation précisées dans le référentiel de certification, ceux-ci sont complétés par l'avis de l'entreprise d'accueil du candidat à la certification professionnelle (hors dispositif VAE).

<p style="text-align: center;"><b>COMMISSION D'EVALUATION</b></p> <p>La commission d'évaluation est composée de plusieurs membres qualifiés ayant une expérience professionnelle leur permettant d'évaluer la maîtrise des compétences professionnelles du candidat identifiées dans le référentiel de la certification professionnelle sélectionnée.</p>	<p style="text-align: center;"><b>ENTREPRISE</b></p> <p style="text-align: center;">(hors VAE)</p>
<p>Les différentes modalités d'évaluation sont les suivantes :</p> <p style="text-align: center;"><b>ÉVALUATION EN SITUATION PROFESSIONNELLE RÉELLE.</b></p> <p>L'évaluation des compétences professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles réalisées en entreprise</p>	<p style="text-align: center;"><b>AVIS DE L'ENTREPRISE.</b></p> <p>L'entreprise (tuteur, responsable hiérarchique ou fonctionnel...) donne un avis au regard du référentiel d'activité.</p> <p style="text-align: center;">(hors VAE)</p>

ou en centre de formation habilité, ou tout autre lieu adapté. Celle-ci s'appuie sur :

1. une observation en situation de travail.
2. des questionnements avec apport d'éléments de preuve sur les activités professionnelles réalisées en entreprise par le candidat.

### **PRÉSENTATION DES PROJETS OU ACTIVITÉS RÉALISÉS EN MILIEU PROFESSIONNEL.**

Le candidat transmet un rapport à l'UIMM territoriale centre de certification, dans les délais et conditions préalablement fixés, afin de montrer que les compétences 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.

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

Les CQPM, ou les blocs de compétences pour les CQPM inscrits au RNCP, sont attribués aux candidats<sup>1</sup> par le jury paritaire de délibération sous le contrôle du groupe technique paritaire « Certifications », à l'issue des actions d'évaluation, et dès lors que toutes les compétences professionnelles ont été acquises et validées par le jury paritaire de délibération.

---

<sup>1</sup> Le terme générique « candidat » est utilisé pour désigner un candidat ou une candidate.