

## 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 certification professionnelle

*Le (la) technicien(ne) de la qualité est un acteur au sein d'une entreprise de production ou de services, il est susceptible d'intervenir sur les différentes étapes du processus de fabrication ou 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 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,*
- *La formalisation d'un processus qualité produit/process,*
- *L'amélioration de la qualité du couple produits/process.*

#### 1.2. Environnement de travail

*Le (la) technicien(ne) de la qualité est amené(e) à réaliser ses missions ou activités quel que soit le secteur d'activité (automobile, aéronautique, alimentaire, médical, chimie, services, ...). Il (elle) intervient, à partir de consignes ou de missions qui lui sont assignées dans le cadre des exigences qualité produits process, et il (elle) est aussi amené(e) à recueillir des informations précises sur la qualité de fabrication des produits directement sur le terrain, 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 (la) titulaire de la qualification agit sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique (responsable qualité, directeur qualité, direction général, ...).*

*Pour atteindre ses objectifs de maintien ou d'amélioration de la qualité produit/process, il ou elle est amené(e.) à travailler avec les services supports et la production (groupe de travail, réunion, expertise...). Il se doit également d'être à l'écoute des exigences clients au sens large (interne et externe)*

## 2. REFERENTIEL DE COMPETENCES

### 2.1. Compétences et connaissances afférentes au CQPM visé :

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

Blocs de compétences	Compétences professionnelles	Connaissances associées
<b>La mise en place d'un plan d'action</b>	1. Identifier la situation initiale par rapport à l'attendu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base élémentaire en mathématiques, statistiques</li> <li>- Vocabulaires spécifiques aux métiers de la qualité</li> <li>- Connaissance des outils informatiques spécifiques (gestion de projet, tableur ...)</li> <li>- Les techniques de communication écrites et orales,</li> <li>- Techniques de communication écrites et orales.</li> </ul>
	2. Analyser les écarts	
	3. Définir un plan d'action	
	4. Mesurer l'efficacité du plan d'action	
<b>La formalisation d'un processus qualité produit/process</b>	1. Formaliser un processus opérationnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Techniques de communication écrites et orales,</li> <li>- Normes, processus, organisation industrielle</li> </ul>
	2. Rédiger des documents applicables par les utilisateurs	
<b>L'amélioration de la qualité du couple produits/process</b>	1. Identifier les sources de progrès	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtrise des ordres de grandeur,</li> <li>- Méthodologie d'analyse des risques (Amdec, 5 pourquoi, ...)</li> <li>- Règles de déroulement et de déontologie d'un audit,</li> </ul>
	2. Conduire une analyse de risque	
	3. Réaliser un audit à partir d'un référentiel interne ou externe	

### 3. REFERENTIEL D'EVALUATIONS

#### 3.1. 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><b>1. Identifier la situation initiale par rapport à l'attendu</b></p>	<p>Les objectifs sont définis par le commanditaire            Les données sont communiquées et/ou accessibles            Les informations réglementaires et/ou normatives sont à disposition            Les règles de sécurité sont à disposition</p>	<p><b><u>En matière de méthodes utilisées :</u></b>            Les méthodes de collecte et/ou de traitement (calcul, pareto, graphique, mesure, représentation...) des données mises en place permettent de circonscrire la situation (identification claire de la problématique et des coûts associés, ...).</p> <p><b><u>En matière de moyens utilisés :</u></b>            Les indicateurs retenus sont adaptés à l'objectif recherché</p> <p><b><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></b>            Le bon interlocuteur (Client, fournisseur, services support, ou la production...) est identifié et sollicité en utilisant les moyens de communication adaptés.</p> <p><b><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></b>            Les directives groupes ou de l'entreprise, les normes, la réglementation, sont connues et respectées (Politique qualité, standard, ...)            Les règles de sécurité sont respectées.</p>	<p>La situation attendue est connue de façon quantitative et/ou qualitative (les objectifs, sous forme d'indicateurs mesurables ou évaluables, exemple : taux de rebuts, nombre ou types de panne, taux de services, nombre de retour clients, ....)</p> <p>L'état des lieux initial est réalisé, sur la base des indicateurs mesurables ou évaluables.</p> <p>Les écarts, entre l'initial et l'attendu, sont mesurés de façon exhaustive et fiable.</p>

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<b>2. Analyser les écarts</b>	Les objectifs sont définis A partir des écarts identifiés Les données sont communiquées et/ou accessibles Les informations réglementaires sont à disposition Les règles de sécurité sont à disposition	<b><u>En matière de méthodes utilisées :</u></b> La sélection des outils d'analyses est déterminée en fonction de la nature des écarts constatés en tenant du type de production (continue, grande série, spécifique, unitaire...) Les indicateurs sont exploités	Des leviers d'actions permettant de traiter les écarts sont identifiés. (détection des causes racines, ...)
		<b><u>En matière de moyens utilisés :</u></b> Les outils adaptés sont utilisés : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour une approche terrain : diagramme causes effets, 5 pourquoi, pareto...</li> <li>• Pour le traitement de données : plan d'expériences, maîtrise statistique des procédés,...</li> </ul>	
		<b><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></b> Le bon interlocuteur est identifié et sollicité en utilisant les moyens de communication adaptés (Client, fournisseur, services support, ou la production...).	
		<b><u>En matière de contraintes liées au milieu et à l'environnement de travail :</u></b> Les directives groupes ou de l'entreprise, les normes, la réglementation, sont connues et respectées (Politique qualité, standard, ...) Les règles de sécurité sont respectées.	

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<p><b>3. Définir un plan d'actions</b></p>	<p>Les objectifs sont définis  Les données sont communiquées et/ou accessibles  Les informations réglementaires sont à disposition  Les écarts sont identifiés  Les règles de sécurité sont à disposition  L' (les) outils de planification est mis à disposition</p>	<p><b><u>En matière de méthodes utilisées :</u></b>  Le plan d'actions prend en compte :  •Les tâches critiques, les contraintes (techniques, organisationnelles, humaines et financières), les échéances, les possibilités de jalonnement, de lissage des ressources, ...  •Les points de validation et de cadrage (instance de pilotage) définis à des moments opportuns;  •Les séances de travail nécessaires (rythme, nature de la réunion, personnes conviées en fonction de leur contribution au projet...) ;</p> <p><b><u>En matière de moyens utilisés :</u></b>  L'outil de planification utilisé est en cohérence avec l'objectif.  (ex : PDCA, Planning....)</p> <p><b><u>En matière de liens professionnels / relationnels:</u></b>  Les bons interlocuteurs (Client, fournisseur, services support, ou la production...) sont identifiés et impliqués en utilisant les moyens de communication adaptés.</p> <p><b><u>En matière de contraintes liées au milieu et à l'environnement de travail :</u></b>  Les directives groupes ou de l'entreprise, les normes, la réglementation, sont connues et respectées (Politique qualité, standard, ...)  Les règles de sécurité sont respectées.</p>	<p>Le plan d'actions est proposé et structuré (coûts, contraintes, délais, responsabilités), celui-ci prend en compte les éléments de mesure de son efficacité (moyens et critères).</p> <p>Les actions sont priorisées et justifiées.</p> <p>Le plan d'actions est en cohérence avec les ressources à disposition.</p> <p>Le suivi de l'avancement du plan d'actions est réalisé.</p>

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<p><b>4. Mesurer l'efficacité du plan d'action</b></p>	<p>Les objectifs à atteindre sont définis. Le plan d'action est finalisé. Les indicateurs sont retenus. Les outils de mesure correspondants sont identifiés. Les écarts initiaux sont identifiés. Les règles de sécurité sont à disposition</p>	<p><b><u>En matière de méthodes utilisées :</u></b> Les valeurs des indicateurs sont vérifiées au regard de la situation attendue.</p>	<p>Le(s) résultat(s) obtenu(s) est (sont) comparé(s) au(x) résultat(s) attendu(s)</p>
		<p><b><u>En matière de moyens utilisés :</u></b> Les outils de mesures sont adaptés aux types d'actions définies (métrologique, financier, fréquence des relevés, précision des moyens...)</p>	<p>Le cas échéant, les écarts avec les objectifs sont justifiés.</p>
		<p><b><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></b> Les bons interlocuteurs sont impliqués en utilisant les moyens de communication adaptés. Le commanditaire est informé des résultats Obtenus (tableau de bords, reporting, rapport d'étude...)</p>	<p>Les équipes opérationnelles sont informées des résultats obtenus</p>
		<p><b><u>En matière de contraintes liées au milieu et à l'environnement de travail :</u></b> Les directives groupes ou de l'entreprise, les normes, la réglementation, sont connues et respectées (Politique qualité, standard, ...) Les règles de sécurité sont respectées.</p>	

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<b>5. Formaliser un processus opérationnel</b>	<p>Le périmètre des activités est connu et défini.</p> <p>Les exigences spécifiques sont prises en compte (attente client, normatif, exigences métiers....)</p> <p>L'instance de validation du processus est connue.</p>	<p><b><u>En matière de méthodes utilisées :</u></b>  Les activités du processus sont décrites, les intervenants sont définis et les indicateurs et/ou instances de suivi sont déterminés</p>	<p>Le processus respecte des règles d'écriture de l'entreprise : données d'entrée, de sortie, les indicateurs, les actions, les acteurs....</p>
		<p><b><u>En matière de moyens utilisés :</u></b>  Les données d'entrée nécessaires à la réalisation du processus et les données de sortie, résultats des activités du processus, sont identifiées et localisées.</p>	<p>Les activités sont synthétisées, par ordre chronologiques (logigramme, schéma, ...)</p>
		<p><b><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></b>  Les acteurs et animateurs du processus sont identifiés ; ils sont intégrés à la démarche de formalisation.</p>	<p>La validité du processus est vérifiée, sur le terrain.</p>
		<p><b><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></b>  Le processus doit inclure l'analyse de ses propres risques et être intégré à l'analyse globale des risques</p>	<p>Une recherche de standard est priorisée.</p>

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<p><b>6. Rédiger des documents applicables par les utilisateurs</b></p>	<p>Le périmètre des activités est connu et défini.</p> <p>Les pratiques de l'entreprise sont connues.</p> <p>Les exigences spécifiques sont prises en compte (attente client, normatif, exigences métiers....)</p> <p>La procédure opérationnelle est définie et prise en compte.</p>	<p><b><u>En matière de méthodes utilisées :</u></b> Une analyse des besoins documentaires est réalisée sur la base de la procédure concernée.</p> <p><b><u>En matière de moyens utilisés :</u></b> 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> Les attentes et contraintes des utilisateurs sont prises en compte. L'instance de validation est sollicitée.</p> <p><b><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></b> 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 acteurs opérationnels de la procédure disposent de l'ensemble des supports documentaires, préalablement validés par l'instance adéquate (responsable hiérarchique, une direction...)</p> <p>Les documents rédigés sont exploitables par les utilisateurs.</p> <p>Les documents respectent les règles d'écriture, les circuits de validation de l'entreprise.</p>



Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<p><b>7. Identifier les sources de progrès</b></p>	<p>La politique et les priorités de l'entreprise sont connues.</p> <p>Les objectifs à atteindre sont à disposition.</p> <p>A partir de données significatives à disposition (non conformités, satisfaction client, coûts issues des différents services de l'entreprise).</p> <p>Les outils de traitement de données sont disponibles et accessibles.</p>	<p><b><u>En matière de méthodes utilisées :</u></b>            La démarche intègre les éléments et modalités d'identification des sources de progrès (indicateurs, revues périodiques, brainstorming, ...).</p> <p>La méthode prend en compte la politique et la priorité de l'entreprise (impact en clientèle, gain ou amélioration interne....).</p> <p><b><u>En matière de moyens utilisés :</u></b>            Les outils de traitement des données retenus sont adaptés à l'objectif de progrès continu (tableau de bord, AMDEC, ...)</p> <p><b><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></b>            Les parties prenantes (le personnel de production, services support, les clients, les fournisseurs...) du processus sont associées à la démarche d'amélioration continue.</p> <p><b><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></b>            Les sources de progrès identifiées doivent prendre en compte la politique et les priorités de l'entreprise et son environnement (ex : contrainte technico-économique).</p>	<p>Les sources de progrès identifiées sont justifiées et s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue.</p>

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<p><b>8. Conduire une analyse de risque</b></p>	<p>Le périmètre de l'analyse est défini.</p> <p>Les spécificités opérationnelles et la méthode d'analyse sont connues.</p>	<p><b><u>En matière de méthodes utilisées :</u></b> L'analyse est conduite en tenant compte des spécificités opérationnelles de l'entreprise afin de permettre l'élaboration d'un plan d'actions réaliste.</p> <p><b><u>En matière de moyens utilisés :</u></b> Les outils d'analyse de risques déployés sont adaptés aux réalités opérationnelles observées. (ex : Amdec, Pareto, Ishikawa...)</p> <p><b><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></b> Les acteurs concernés sont associés dans l'analyse. (ex : services supports, production, client, fournisseur...)</p> <p><b><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></b> Selon les spécificités et les méthodes de l'entreprise.</p>	<p>Les risques sont identifiés, analysés et hiérarchisés.</p>

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<p><b>9. Réaliser un audit à partir d'un référentiel interne ou externe.</b></p>	<p>Le type d'audit est défini (documentaire, processus, traçabilité, système, ...)</p> <p>Les parties prenantes sont déterminées.</p> <p>Le référentiel d'audit est connu peu importe sa provenance (ex : usine, normes applicables, audit 5S au poste de travail, ...).</p>	<p><b><u>En matière de méthodes utilisées :</u></b> La technique de questionnement utilisée permet d'obtenir les éléments nécessaires au renseignement du formulaire d'audit.</p>	<p>Le formulaire d'audit est correctement renseigné lors de la visite d'audit ; les commentaires et remarques qui y figurent permettent de caractériser les constats d'audit par rapport aux critères du référentiel.</p> <p>En cas d'écart, les pistes de progrès ou les recommandations sont formulées.</p>
		<p><b><u>En matière de moyens utilisés :</u></b> Un formulaire d'audit est utilisé, celui-ci est adossé à un référentiel connu de l'utilisateur (audité).</p>	
		<p><b><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></b> Les audits sont réalisés en présence des utilisateurs évalués et en interaction avec eux.</p>	
		<p><b><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></b> L'audit est réalisé selon le référentiel, les spécificités de l'entreprise et en adéquation avec le planning.</p>	

## **3.2. MODALITES D'EVALUATION**

### **3.2.1. 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 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.

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

#### **A) Validation des compétences professionnelles**

L'évaluation des compétences 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 compétences 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 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.

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

L'évaluation des compétences 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 compétences professionnelles du référentiel de certification sur les éléments mis en œuvre par le candidat lors de la réalisation de projets ou activités professionnels.

## **4. CONDITIONS D'ADMISSIBILITE**

Les CQPM, ou les blocs de compétences pour les CQPM inscrits au RNCP, sont attribués aux candidats<sup>1</sup> 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, au regard des critères observables et/ou mesurables d'évaluation.

---

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