

REFERENTIEL DU CQPM

TITRE DU CQPM : Technicien de la qualité ¹

I OBJECTIF PROFESSIONNEL DU CQPM

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...), quel que soit le secteur d'activité (automobile, aéronautique, alimentaire, médicale, chimie, service, ...).

Pour cela, il doit être capable de :

1. **Formaliser un processus opérationnel (exemple : réponse à une commande, production, maîtrise des achats)**
2. **Rédiger des documents applicables par les utilisateurs (exemple : procédure, mode opératoire, instruction, ...)**
3. **Mettre en place un système de mesure d'efficacité d'une action avec indicateur(s) approprié(s)**
4. **Conduire un groupe de travail en appliquant une démarche de résolution de problème**
5. **Accompagner le personnel dans la mise en place d'actions qualité (sensibilisation, application efficace des processus, procédures, modes opératoires, plan d'action...)**
6. **Mettre en place des actions de communication**
7. **Réaliser un audit au regard d'un référentiel interne ou externe**
8. **Identifier les sources de progrès à partir de données significatives (exemple : non conformités, satisfaction client, coûts, ...)**
9. **Conduire une analyse de risque de type amdec, haccp, ou autre, sur un système (exemple : un produit, un service, un processus, un procédé, ...)**
10. **Etablir un processus de pilotage des procédés par les statistiques (exemple : maîtrise statistique des procédés, maîtrise intégrée des procédés, ...)**
11. **Synthétiser les résultats d'un plan d'expériences simple (2 ou 3 paramètres et une interaction) sous forme d'un modèle mathématique et/ou graphique**

¹ Cette fiche annule et remplace, à compter du 14 février 2006, la précédente fiche d'identité.

II. MODALITES DE VALIDATION :

Chaque capacité professionnelle définie dans les objectifs professionnels est évaluée à l'aide des critères et niveaux d'exigence associés et selon les conditions d'évaluation définies dans le tableau joint en annexe 1.

Le candidat, en accord avec son entreprise, choisit les modalités d'évaluation parmi celles prévues dans le tableau joint en annexe 1. Ces choix sont formalisés au travers du dossier technique qui est à retirer puis transmettre complété à l'UIMM Centre d'examen cinq mois (sauf cas particuliers, en accord avec l'UIMM Centre d'examen) avant la date de la dernière évaluation.

a) Evaluation en situations professionnelles vécues :

- *Objectif* : évaluation des capacités professionnelles définies dans le dossier technique (mis à disposition par l'UIMM Centre d'examen) par la présentation d'un mémoire décrivant les situations professionnelles vécues par le(la) candidat(e).
- *Préparation* : le mémoire correspondant aux capacités à évaluer par une commission d'évaluation doit être remis à l'UIMM Centre d'examen trois semaines (sauf cas particuliers, en accord avec l'UIMM Centre d'examen) avant la date de la soutenance devant la commission d'évaluation.
- *Conditions de réalisation de la soutenance* : présentation orale par le(la) candidat(e) des situations professionnelles qu'il a lui-même menées en entreprise selon les indications portées dans le dossier technique et le mémoire.

b) Evaluation en situation simulée :

- *Objectif* : Évaluation des capacités professionnelles définies dans le dossier technique comme devant être évaluées en situation simulée.
- *Conditions de réalisation* : le candidat est mis en situation simulée sur une ou plusieurs étude(s) de cas d'entreprise d'une durée d'environ 45 minutes chacune. Evaluation écrite ou orale par une commission d'évaluation.

III. CONDITIONS D'ADMISSIBILITE

Pour que le(la) candidat(e) soit déclaré admis par le jury de délibération, l'ensemble des capacités professionnelles décrites dans la rubrique objectifs professionnels et déclinées dans le tableau joint au présent dossier doivent être acquises.

OBSERVATIONS

ANNEXE 1

Tableau fixant, pour chaque capacité professionnelle, les critères observables et/ou mesurables avec niveau d'exigence, les conditions de réalisation et les modalités d'évaluation

Capacités Professionnelles	Critères observables et/ou mesurables avec niveau d'exigence	Conditions de l'évaluation	Modalités d'évaluation
1. Formaliser un processus opérationnel (exemple : réponse à une commande, production, maîtrise des achats)	Les données d'entrée nécessaires à la réalisation du processus et les données de sortie, résultats des activités du processus, sont identifiées.	A partir de pratiques existantes de l'entreprise.	Restitution des situations professionnelles vécues dans un mémoire avec soutenance devant une commission d'évaluation, ou réalisation en situation simulée devant une commission d'évaluation.
	Les activités du processus sont décrites et hiérarchisées et leurs documents associés sont identifiés.		
	Les acteurs et animateurs du processus, les finalités, objectifs, et indicateurs de pilotage du processus sont identifiés.		
	Les avis des parties intéressées sur le processus étudié sont pris en compte.		
	L'analyse des risques et l'analyse critique du processus sont cohérentes avec les objectifs du processus.		
2. Rédiger des documents applicables par les utilisateurs (exemple : procédure, mode opératoire, instruction...)	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.	A partir des pratiques de l'entreprise et d'un champ d'application défini.	Restitution des situations professionnelles vécues dans un mémoire avec soutenance devant une commission d'évaluation.
	Les avis des acteurs sont pris en compte dans la réalisation du document.		
	Le contenu couvre le champ d'application défini, a été validé et est exploitable par les utilisateurs.		
3. Mettre en place un système de mesure d'efficacité d'une action avec indicateur(s) approprié(s)	L'indicateur proposé est adapté à l'objectif et aux parties intéressées (opérateurs, demandeurs...).	L'action et l'objectif à atteindre sont définis.	
	Les méthodes de collecte et/ou de traitement (calcul, représentation) des données mises en place permettent de renseigner l'indicateur.		

Capacités Professionnelles	Critères observables et/ou mesurables avec niveau d'exigence	Conditions de l'évaluation	Modalités d'évaluation
4. Conduire un groupe de travail en appliquant une démarche de résolution de problème	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, ...).	Dysfonctionnement ou piste de progrès identifié.	Restitution des situations professionnelles vécues dans un mémoire avec soutenance devant une commission d'évaluation.
	L'analyse des effets et des causes est effectuée en utilisant les outils adaptés (diagramme causes effets, 5 pourquoi, ...).		
	Les techniques d'animation de groupe de travail sont appliquées.		
	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, ...).		
	Le plan d'action élaboré prend en compte l'ensemble des paramètres liés à la mise en application (coûts, contraintes, délais, responsabilités,		
5. Accompagner le personnel dans la mise en place d'actions qualité (sensibilisation, application efficace des processus, procédures, modes opératoires, plan d'action, ...)	Les acteurs concernés par l'action à appliquer ont été informés et l'information est adaptée au contexte d'application.	Action qualité ou support documentaire associé est validé et prêt à appliquer.	
	L'évaluation du besoin en formation et des moyens associés à mettre en place est réalisée en concertation avec la hiérarchie.		
	L'efficacité de l'action d'accompagnement est vérifiée.		
6. Mettre en place des actions de communication	Le plan de communication défini est respecté (fréquences, emplacements, modes de diffusion, ...).	Le plan de communication et les éléments, objet de la communication, sont fournis.	
	Les supports utilisés sont en relation avec le contexte de communication et le contenu de l'information est adapté aux destinataires.		
	L'efficacité de l'action de communication est mesurée.		

Capacités professionnelles	Critères observables et/ou mesurables avec niveau d'exigence	Conditions de l'évaluation	Modalités d'évaluation
7. Réaliser un audit au regard d'un référentiel interne ou externe	Les réunions d'ouverture et de clôture ont été organisées et effectuées.	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, ...).	Restitution des situations professionnelles vécues dans un mémoire avec soutenance devant une commission d'évaluation.
	La technique de questionnement utilisée permet d'obtenir les preuves d'audit nécessaires au renseignement du questionnaire qualité fourni ou créé.		
	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).		
	Le rapport fourni comporte notamment les constats d'audit en fonction des critères et les conclusions d'audit apportées par l'équipe d'audit.		
	Les pistes de progrès éventuelles sont proposées.		
8. Identifier les sources de progrès à partir de données significatives (exemple : non-conformités, satisfaction client, coûts, ...)	Les sources de données à exploiter sont recherchées et sélectionnées en relation avec la situation initiale et l'objectif.	La situation initiale est définie et l'objectif attendu est fixé.	
	L'analyse du traitement des données effectué et présenté 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, ...).		
	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	Critères observables et/ou mesurables avec niveau d'exigence	Conditions de l'évaluation	Modalités d'évaluation
9. Conduire une analyse de risques de type AMDEC , HACCP, ou autre, sur un système (exemple : un produit, un service, un processus, un procédé ...)	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.	Le système à étudier et l'analyse des risques à réaliser sont définis,	Restitution des situations professionnelles vécues dans un mémoire avec soutenance devant une commission d'évaluation, ou réalisation en situation simulée devant une commission d'évaluation.
	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'action.		
	Les avis des parties prenantes sur le système étudié sont pris en compte.		
10. Etablir un processus de pilotage des procédés par les statistiques (exemple: maîtrise statistique des procédés, maîtrise intégrée des procédés, ...)	L'analyse critique de la capacité de la machine étudiée est réalisée.	Les données chiffrées d'une production sont fournies.	Restitution des situations professionnelles vécues dans un mémoire avec soutenance devant une commission d'évaluation, ou réalisation en situation simulée devant une commission d'évaluation.
	Les cartes de contrôle adaptées aux exigences requises sont élaborées, testées et les résultats analysés.		
	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, ...).		
	Les calculs réalisés sont justifiés et des propositions d'améliorations sont faites au regard des résultats des capacités analysées.		
11. Synthétiser les résultats d'un plan d'expériences simple (2 ou 3 paramètres et une interaction) sous forme d'un modèle mathématique et/ou graphique	L'analyse critique des résultats des essais est réalisée avec justification des calculs effectués (graphes des effets et des interactions,...).	Les paramètres et leurs niveaux associés sont validés. Les résultats des essais sont fournis.	
	Les solutions sont présentées de manière à favoriser la décision (rapport d'analyse, synthèse, ...).		