

Référentiel professionnel CQPI Technicien de la Qualité

A partir d'instructions, consignes, conseils, sous la responsabilité d'un responsable hiérarchique ou fonctionnel, dans le cadre d'une démarche qualité (ISO 9001 ou autres) et dans le respect des procédures et règles d'hygiène et de sécurité, le technicien de la qualité est susceptible d'intervenir dans plusieurs domaines d'activités professionnelles afin de satisfaire les clients ou fournisseurs internes/externes de l'entreprise.

Les missions ou activités qualité susceptibles d'être confiées au titulaire de cette certification peuvent s'exercer, à titre principal ou accessoire, dans de nombreux secteurs d'activité industriels ou connexes, et ceci quelle que soit la taille de l'entreprise.

A titre non exhaustif, les missions ou activités peuvent porter sur:

1. l'optimisation des processus d'organisation de l'entreprise;
2. la mise en œuvre d'outils d'analyse et de suivi (mesure de la satisfaction client, -pilotage des procédés par les statistiques, analyses de risques non qualité, exploitation de résultats de plans d'expérience...);
3. la mise en place de démarches d'amélioration;
4. la simplification et l'amélioration de l'efficacité du système documentaire qualité

Capacités professionnelles	Résultats attendus observables et/ou mesurables	Conditions de réalisation
1 - Formaliser un processus opérationnel	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 exemple : réponse à une commande, production, maîtrise des achats
	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.	
2 - Garantir la cohérence des objectifs déclinés de la politique qualité	L'analyse des risques et l'analyse critique du processus sont cohérentes avec les objectifs du processus.	A partir des pratiques de l'entreprise et d'un champ d'application défini. exemple : procédure, mode opératoire, instructions.
	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.	
	Les avis des acteurs sont pris en compte dans la réalisation du document.	
3 - Mettre en place un système de mesure d'efficacité d'une action avec indicateur(s) approprié(s)	Le contenu couvre le champ d'application défini, a été validé et est exploitable par les utilisateurs.	L'action et l'objectif à atteindre sont définis
	L'indicateur proposé est adapté à l'objectif et aux parties intéressées (opérateurs, demandeurs...).	
	Les méthodes de collecte et/ou de traitement (calcul, représentation) des données mises en place permettent de renseigner l'indicateur.	

4 - Conduire un travail de groupe 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.
	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	Les acteurs concernés par l'action à appliquer ont été informés et l'information est adaptée au contexte d'application.	L'action qualité ou le support documentaire associé est validé et prêt à appliquer. (sensibilisation, application efficace des processus, procédures, modes opératoires, plan d'action, ...)
	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 /Compétences	Résultats attendus observables et/ou mesurables	Conditions de réalisation
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, ...).
	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	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. exemple : non-conformités, satisfaction client, coûts, ...
	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 = Plan, Do, Check, Action, ...).	
	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.	
9 - Conduire une analyse de risques de type AMDEC, HACCP, ou autre, sur un système	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. exemple : un produit, un service, un processus, un procédé, ...
	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	L'analyse critique de la capabilité de la machine étudiée est réalisée.	Les données chiffrées d'une production sont fournies. (exemple : Maîtrise statistique des procédés, maîtrise intégrée des procédés, ...)
	Les cartes de contrôle adaptées aux exigences requises sont élaborées, testées et les résultats analysés.	
	L'analyse critique de la capabilité 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 capabilités analysées.	
11 - Synthétiser les résultats d'un plan d'expériences) 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. simple (2 ou 3 paramètres et une interaction)
	Les solutions sont présentées de manière à favoriser la décision (rapport d'analyse, synthèse, ...).	

*AMDEC : Analyse des modes de défaillance des effets et de leur criticité

**HACCP : Hazard Analysis Critical Control Point, système qui identifie, évalue et maîtrise les dangers significatifs au regard de la sécurité des aliments