

RÉPUBLIQUE DU CAMEROUN
PAIX – TRAVAIL – PATRIE

COOPÉRATION CAMEROUN
BANQUE MONDIALE

PROJET D'APPUI AU DÉVELOPPEMENT
DE L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE ET
DES COMPÉTENCES POUR LA
CROISSANCE ET L'EMPLOI

UNITÉ DE COORDINATION DU PROJET
COORDINATION TECHNIQUE DE LA
COMPOSANTE II



REPUBLIC OF CAMEROON
PEACE – WORK – FATHERLAND

CAMEROON – WORLD BANK
COOPERATION

SECONDARY EDUCATION AND SKILLS
DEVELOPMENT PROJECT

PROJECT COORDINATION UNIT
TECHNICAL COORDINATION OF
COMPONENT II

MARCHE N° 002/M/PADESCE/UCP/CG/SPM/2024

REFERENTIEL DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Selon l'Approche Par Compétences (APC)

REFERENTIEL DE METIER-COMPETENCES (RMC)

SECTEUR : AGRO-INDUSTRIE

METIER : TECHNICIEN QUALITE

NIVEAU DE QUALIFICATION : TECHNICIEN



Le Consultant



FISCAGEST CONSULTING AND CONTRACTOR

Situé Face SHO-YAOUNDE: / BP: 5545 / Tél: 699 89 40 69
·mail : gedeonjoe@yahoo.fr / NIU : M031100037145A/ RC/YAO/2011/B216

Juin 2024

EQUIPE D'ANIMATION DE L'AST (ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL)

| N° | Noms et Prénoms | Structures | Qualifications |
|-----------|---------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------|
| 1 | BELINGA BESSALA Simon | Fiscagest Consulting and Contractor | Chef de mission |
| 2 | ANONG Léon | Fiscagest Consulting and Contractor | Méthodologue |
| 3 | Dr. TELLA NEGOU Martial Larios | Fiscagest Consulting and Contractor | Méthodologue |

EQUIPE DE PRODUCTION

| N° | Noms et Prénoms | Structures | Qualifications |
|-----------|---------------------------------------|-------------------------------------|--|
| 1 | Dr. TCHOMGOUO NZALLI Gédéon | Fiscagest Consulting and Contractor | Directeur de projet, Directeur Général |
| 2 | BELINGA BESSALA Simon | Fiscagest Consulting and Contractor | Chef de mission |
| 3 | ANONG Léon | Fiscagest Consulting and Contractor | Méthodologue |
| 4 | Dr. TELLA NEGOU Martial Larios | Fiscagest Consulting and Contractor | Méthodologue |
| 5 | DJIDJA Pascaline | Fiscagest Consulting and Contractor | Formateur |
| 6 | NOUFELE NZIE Yvon Romeu | Fiscagest Consulting and Contractor | Formateur |
| 7 | ATANGANA Charles Eric | Fiscagest Consulting and Contractor | Expert Métier |
| 8 | EYEBE EBELA Jean Paul | Fiscagest Consulting and Contractor | Expert Métier |
| 9 | NNOUBIGNIE Yves Emmanuel | Fiscagest Consulting and Contractor | Révision linguistique |
| 10 | TOUKAM Diandra | Fiscagest Consulting and Contractor | Révision linguistique |
| 11 | NTEDE Rosine Marina | Fiscagest Consulting and Contractor | Révision linguistique |

REMERCIEMENTS

Ce Référentiel de Métier-Compétences a été élaboré et sera exploité grâce à l'impulsion de Monsieur ISSA TCHIROMA BAKARY, Ministre de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, dans le cadre du développement des Référentiels de Formation Professionnelle selon l'Approche Par Compétences (APC) au Projet d'Appui au Développement de l'Enseignement Secondaire et des Compétences pour la Croissance et l'emploi (PADESCE). Aussi, tenons-nous à exprimer au Ministre de l'Emploi et de la Formation Professionnelle notre profonde gratitude pour cette opportunité offerte qui permettra la normalisation de la formation et la valorisation du métier de Technicien Qualité.

En outre, nous saluons et apprécions à sa juste valeur la collaboration avec les différents acteurs de la formation professionnelle (Experts et Entreprises) dans le cadre de l'Analyse de Situation de Travail (AST) et dont l'aide a été déterminante pour la bonne conduite des entretiens et la réalisation des contenus de ce Référentiel de Métier-Compétence.

Que ces acteurs consultés, dont les noms figurent sur la liste ci-jointe trouvent ici l'expression de nos remerciements pour leur disponibilité et leurs contributions pertinentes qui seront significatives à la production d'un Référentiel de Formation Professionnelle, de qualité pour le métier de Technicien Qualité.

ABREVIATIONS ET ACRONYMES

| | |
|----------------|---|
| APC | Approche Par Compétences |
| AST | Analyse de la Situation de Travail |
| CFPS | Centres de Formation Professionnel Sectoriel |
| CMR | Cameroun |
| DFOP | Direction de la Formation et de l’Orientation Professionnelles |
| EPC | Équipements de Protection Collective |
| EPI | Équipements de Protection Individuelle |
| ESPBC | Étude Sectorielle et Préliminaire des Besoins en Compétences |
| FPT | Formation Professionnelle et Technique |
| IGF | Inspection Générale des Formations |
| MINEFOP | Ministère de l’Emploi et de la Formation Professionnelle |
| OIF | Organisation Internationale de la Francophonie |
| RF | Référentiel de Formation |
| RMC | Référentiel de Métier Compétences |
| SIMDUT | Système d’Information sur les Matières Dangereuses Utilisées au Travail |

LISTE DES PERSONNES CONSULTEES

| N° | Noms et Prénoms | Entreprises | Localités |
|----|-------------------------|-------------|-----------|
| 01 | MANY Lionel | ANOR | Yaoundé |
| 02 | EYEBE Paul | AgriTch | Yaoundé |
| 03 | Dr MBENG Denis | ANOR | Yaoundé |
| 04 | BAMA Andy | ANOR | Yaoundé |
| 05 | NOUFELE NZIE Yvon Roméo | PROLEC | Yaoundé |
| 06 | ATANGANA Charles Eric | PROLEC | Douala |

LISTES DES PARTICIPANTS AU « FOCUS GROUP »

| N° | Noms et Prénoms | Entreprises | Localités |
|----|-------------------------|-------------|-----------|
| 01 | MANY Lionel | ANOR | Yaoundé |
| 02 | EYEBE Paul | AgriTch | Yaoundé |
| 03 | Dr MBENG Denis | ANOR | Yaoundé |
| 04 | BAMA Andy | ANOR | Yaoundé |
| 05 | NOUFELE NZIE Yvon Roméo | PROLEC | Yaoundé |
| 06 | ATANGANA Charles Eric | PROLEC | Douala |

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|-----|
| REMERCIEMENTS | III |
| A. PRESENTATION SUCCINCTE DE LA DEMARCHE DE L'INGENIERIE PEDAGOGIQUE, DU REFERENTIEL DE METIER ET DES AUTRES REFERENTIELS ET GUIDES..... | 3 |
| B. PRESENTATION SOMMAIRE DU MANDAT ET DE LA DÉMARCHE DE RÉALISATION..... | 4 |
| C. PRESENTATION DU METIER ET DE SA SITUATION GENERALE SUR LE MARCHE DU TRAVAIL..... | 6 |
| PREMIERE PARTIE : RESULTATS DE L'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL (AST)..... | 10 |
| I.1. DEFINITION DES TERMES USUELS..... | 11 |
| I.2. TABLEAU DES TACHES ET OPERATIONS | 12 |
| I.3. PROCESSUS DE TRAVAIL | 15 |
| I.4. CONDITIONS DE REALISATION ET LES CRITÈRES DE PERFORMANCE | 15 |
| I.5. CONNAISSANCES, HABILITES ET ATTITUDES | 20 |
| I.6. SUGGESTIONS POUR LA FORMATION..... | 22 |
| DEUXIEME PARTIE : PRESENTATION DES COMPETENCES | 23 |
| II.1. PRESENTATION DE LA NOTION DE COMPETENCE GENERALE ET DE COMPETENCE PARTICULIERE | 24 |
| II.2. LISTE DES COMPETENCES GENERALES..... | 24 |
| II.3. LISTE DES COMPETENCES PARTICULIERES | 25 |
| II.4. MATRICE DES COMPETENCES..... | 25 |
| II.5. TABLE DE CORRESPONDANCE..... | 27 |
| COMPETENCE 01: COMMUNIQUER EN MILIEU PROFESSIONNEL | 27 |
| COMPETENCE 02 : PREVENIR LES ATTEINTES A L'HYGIENE, A LA SANTE, A LA SECURITE, A L'INTEGRITE PHYSIQUE ET A L'ENVIRONNEMENT | 27 |
| COMPETENCE 03 : REDIGER DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS | 28 |
| COMPETENCE 04: UTILISER LES TECHNIQUES DE CONTROLE ET D'ANALYSE DES PRODUITS..... | 28 |
| COMPETENCE 05 : UTILISER LES LOGICIELS DE GESTION DE QUALITE | 29 |
| COMPETENCE 06 : S'APPROPRIER DES NOTIONS RELATIVES A LA NORME ET A LA REGLEMENTATION | 30 |
| COMPETENCE 07: REALISER LE DIAGNOSTIC QUALITE | 30 |
| COMPETENCE 08 : EFFECTUER LE PRELEVEMENT D'ECHANTILLONNAGE | 31 |
| COMPÉTENCE 09 : ELABORER LES OUTILS LES METHODES, DES PROCEDURES ET LES SYSTEMES DES OUTILS QUALITE..... | 31 |
| COMPÉTENCE 10 : CONDUIRE LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS CORRECTIVES | 32 |
| COMPETENCE 11: ENCADRER UNE EQUIPE DE PRODUCTEURS..... | 32 |
| COMPÉTENCE 12: IDENTIFIER LES SOURCES DE PROGRES D'UNE ENTREPRISE | 33 |
| REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES | 34 |

INTRODUCTION

En janvier 2020, le Cameroun a adopté la Stratégie Nationale de Développement 2020-2030 (SND30) pour la transformation structurelle et le développement inclusif, nouveau cadre de référence pour son action de développement au cours de la décennie 2020-2030. Tout en articulant les engagements internes et internationaux du pays au plan économique, social et environnemental, la SND30 repose sur un certain nombre de piliers parmi lesquels la transformation structurelle de l'économie, qui a identifié des secteurs porteurs, potentiels leviers d'accélération d'une croissance économique forte et inclusive. Ces secteurs sont entre autres : Industrie de l'Energie, Agro-industrie, Numérique, Forêt-Bois, Textile-Confection-Cuir, Mines-Métallurgie-Sidérurgie, Construction-Services-Professionnels, Scientifiques-Techniques, Hydrocarbures-Raffinage-Pétrochimie.

Pour réussir la transformation structurelle de son économie, le Cameroun mise sur le développement du capital humain, qui constitue un facteur clé au développement économique et en particulier à l'industrialisation. En effet, il est indispensable pour une société qui ambitionne de booster son secteur industriel de disposer d'une main d'œuvre suffisante et de bonne qualité. Pour ce faire, il est nécessaire de mettre en œuvre des politiques adéquates dans les domaines de l'éducation et de la formation entre autres. Dans cette optique, le Gouvernement entend accroître l'offre qualitative de formation professionnelle et technique, améliorer l'employabilité où un accent sera mis entre autres sur le renforcement des capacités des travailleurs du secteur informel sur les techniques et technologies innovantes.

D'autre part, les interventions du Gouvernement en ce qui concerne l'axe de Mise en adéquation formation-emploi et Amélioration du système d'insertion professionnelle, porteront principalement sur l'adéquation de l'offre de formation aux besoins du secteur productif en main d'œuvre suffisante et de qualité et la mise en place d'un dispositif d'apprentissage.

En effet, la SND30 prescrit en matière de formation professionnelle de s'orienter vers une ingénierie qui prenne en compte les politiques, les outils d'accompagnement et de planification pédagogiques. Ces politiques et outils doivent être de nature à favoriser la mise en œuvre des démarches de conception, d'organisation, d'exécution et d'évaluation des actions de formation. Par conséquent doivent se rapprocher autant que possible des réalités endogènes.

C'est dans l'optique de l'opérationnalisation de ces axes stratégiques que le Gouvernement a initié, avec l'appui de la Banque Mondiale, le Projet d'Appui au Développement de l'Enseignement Secondaire et des Compétences pour la Croissance et l'Emploi (PADESCE). Le PADESCE envisage : (i) d'accroître un accès équitable à une éducation de qualité et la rétention des apprenants dans l'enseignement secondaire général, dans des zones ciblées en mettant un accent sur les filles ; et, (ii) d'améliorer l'accès, la qualité et la pertinence des programmes de développement des compétences dans certains secteurs économiques de croissance. Il s'agit pour ce dernier objectif de renforcer le

développement des compétences adaptées au marché de l'emploi en vue de satisfaire les besoins de certains périmètres stratégiques d'industrialisation du Cameroun en droite ligne des orientations contenues dans la SND30 et principalement dans les secteurs du Bâtiment et Travaux Publics, du Numérique, de l'Energie et de l'Agro-industrie.

Ses axes d'intervention sont structurés autour des sous composantes suivantes :

- Améliorer la pertinence et la qualité des programmes de développement des compétences (Elaboration des référentiels et formation des formateurs)
- Augmenter l'accès équitable aux programmes de développement des compétences (Fonds Compétitif de Développement des Compétences)
- Renforcer les capacités institutionnelles du système de développement des compétences (SNDCTP, CNCQ, Plateformes d'informations).

Pour ce qui est de la sous-composante dédiée à l'amélioration de la pertinence et de la qualité des programmes de développement des compétences, la mise en place d'un dispositif de formation de qualité répondant aux normes et standards internationaux accessible à tous se fait entre autres à travers l'élaboration de soixante-quatre (64) référentiels de formation selon l'ingénierie pédagogique de l'Approche par Compétences (APC), dont dix-neuf (19) au MINESEC et quarante-cinq (45) au MINEFOP dans les quatre secteurs du Projet. Cette démarche vise pour l'essentiel à améliorer l'employabilité de ceux qui frappent à la porte du très fluctuant et très exigeant marché de l'emploi, en les dotant des connaissances et compétences les rendant aptes à s'auto employer, ou à s'insérer efficacement dans une chaîne de production des valeurs, des biens et des services nécessaires à l'amélioration des performances économiques dans un cadre local, national ou global donné et ainsi, de contribuer de manière efficiente aux transformations socio-économiques correspondantes.

Dans l'optique de renforcer les capacités internes du MINEFOP en matière d'ingénierie pédagogique de l'APC, les trente (30) premiers référentiels ont été élaborés par l'équipe ministérielle suivant une approche axée sur la formation – action, la qualité des référentiels produits étant assurée par des méthodologues et professionnels expérimentés. L'objectif étant que ces documents pédagogiques soient toujours le reflet de nos réalités contextuelles pour une meilleure appropriation par les organismes de formation et le monde professionnel, en vue d'une meilleure adéquation formation - emploi.

Il a été agréé que parallèlement à l'élaboration des 30 référentiels par l'équipe ministérielle, l'élaboration des 15 derniers, pour le compte de la quatrième génération de la composante 2 du Projet, sera confiée par Appel d'Offre conformément à la réglementation en vigueur à un Cabinet privé justifiant d'une expérience avérée en la matière. S'il est bien mené, le processus viendra ainsi concrétiser la volonté du Gouvernement de doter le système national d'éducation et de formation de nouveaux outils pédagogiques émanant des besoins du système productif et conformes aux normes et standards en la matière et dont le résultat, nous l'espérons, ne tarderont pas à se faire sentir en termes d'emplois décentés pour nos jeunes et d'amélioration de la productivité et de la compétitivité de notre économie.

Ainsi compris, le référentiel métier compétence (RMC) dont la présente production est méthodologiquement liée à la démarche en question, se veut un outil pratique de référence à la disposition des formateurs dans le métier de Technicien Qualité.

A. PRESENTATION SUCCINCTE DE LA DEMARCHE DE L'INGENIERIE PEDAGOGIQUE, DU REFERENTIEL DE METIER ET DES AUTRES REFERENTIELS ET GUIDES

L'ingénierie pédagogique est centrée sur les outils et les méthodes conduisant à la conception, à la réalisation et à la mise à jour continue des Référentiels de Formation ou programmes de formation ainsi que des Guides Pédagogiques qui en facilitent la mise en œuvre. L'ingénierie pédagogique est un processus linéaire basé sur trois axes fondamentaux :

1) la détermination et la prise en compte de la réalité du marché du travail, tant sur le plan global (situation économique, structure et évolution des emplois) que sur un plan plus spécifique, liées à la description des caractéristiques d'un métier et à la formulation des compétences attendues pour l'exercer. Il s'agit du Référentiel de Métier – Compétences ;

2) le développement du support pédagogique tel que le Référentiel de Formation, le Référentiel d'Évaluation, divers documents d'accompagnement destinés à appuyer la mise en œuvre locale et à favoriser une certaine standardisation de la formation (Guides d'Organisation Pédagogiques, Guides d'Organisation Pédagogiques et Matérielle) ;

3) la mise en place, dans chaque Structure de formation, d'une approche pédagogique centrée sur la capacité de chaque apprenant à mobiliser ses connaissances dans la mise en œuvre des compétences liées à l'exercice du métier choisi.

Plus précisément, la démarche d'ingénierie en APC prend appui sur la réalité des métiers en ce qui concerne :

- le contexte général (l'analyse du marché du travail et les études de planification) ;
- la situation de chaque métier (l'Analyse de Situation de Travail) ;
- la formulation des compétences requises et la prise en considération du contexte de réalisation propre à chaque métier (le Référentiel de Métier-Compétences) ;
- la conception de dispositifs de formation inspirés de l'environnement professionnel ;
- la détermination du niveau de performance correspondant au seuil du marché du travail ;
- l'élaboration des Référentiels de Formation et d'Évaluation basés essentiellement sur les compétences requises pour exercer chacun des métiers ciblés ;
- la production, la diffusion et l'implantation de guides et de supports pédagogiques ;
- la mise en place de diverses mesures de formation et de perfectionnement destinées à appuyer le personnel des structures de formation ;
- la révision de la démarche pédagogique (formation centrée sur l'apprenant par le développement de compétences) ;
- la disponibilité de locaux et équipements permettant de créer un environnement de formation semblable à l'environnement de travail ;

- la collaboration avec le milieu du travail (exécution des stages, alternance Ecole - Entreprise, ...).

En effet, l'APC repose sur deux grands paliers conduisant successivement au Référentiel de Métier-Compétences et au Référentiel de Formation.

Les déterminants (éléments essentiels) disponibles qui mènent au premier palier sont les données générales sur le métier tiré des études de planification, l'ensemble de la documentation disponible ainsi que les résultats de l'AST. Quant au deuxième palier, les déterminants sont tirés du RMC, à savoir la matrice de compétences et la table de correspondance.

En mettant à contribution ces éléments et particulièrement les descriptions des tâches, opérations, processus, habiletés, attitudes et comportements généraux, on arrive à déterminer les compétences retrouvées dans le Référentiel de Métier – Compétences et celles développées dans le Référentiel de Formation.

B. PRESENTATION SOMMAIRE DU MANDAT ET DE LA DÉMARCHE DE RÉALISATION

Le Référentiel Métier – Compétences (RMC) a comme première finalité de tracer le portrait le plus fidèle possible de la réalité d'un métier et de déterminer les compétences requises pour l'exercer. Élaboré dans le cadre du développement d'un Référentiel de formation professionnelle, le Référentiel de Métier - Compétences sert ensuite d'assise à la structure du futur référentiel de formation. Il peut également être utilisé comme document de base pour mettre en place une démarche d'apprentissage en milieu de travail. Utilisé à la fois aux fins de formation et d'apprentissage, le RMC contribue à assurer des bases similaires aux deux modes de développement des compétences (formation et apprentissage) et facilite la certification et la reconnaissance des compétences. En cette matière, il balise ainsi la voie à la mise en place d'un système de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

Le Référentiel de Métier – Compétences se réalise en deux étapes :

- **la production de l'Analyse de la Situation de Travail (AST) ;**
- **la détermination des Compétences liées au métier.**

La description exhaustive des composantes et des caractéristiques d'un métier (portrait) est réalisée au moyen de l'AST. Dans le cas du métier de **Technicien Qualité**, l'AST s'est déroulé les 12 et 13 juin 2024 à Yaoundé.

En termes de démarche globale, il s'est agi : i) d'identifier les cibles à rencontrer (employeurs, employés, formateurs, etc.), (ii) d'élaborer des questionnaires spécifiques, sur la base du questionnaire général, (iii) de produire le Rapport d'AST, (iv) d'organiser un atelier de validation des résultats de l'AST, (v) de rédiger le RMC. Les membres des focus groupes

sont des acteurs rencontrés et des experts-métiers invités. Chaque groupe était animé par un méthodologue.

Comme il a déjà été mentionné, l'élaboration d'une compétence résulte d'une démarche de conception ou de dérivation qui doit respecter les principaux déterminants issus des travaux antérieurs, l'AST en particulier, et présenter, sous forme d'énoncé, une compétence qui soit représentative de la démarche d'exécution d'une ou de plusieurs tâches ou qui est associée à la réalisation d'une activité de travail ou de vie professionnelle.

Les compétences présentées dans ce Référentiel de Métier – Compétences assurent une couverture complète des tâches et des opérations rattachées au métier de **Technicien Qualité**. Cette activité est certainement l'une des plus complexes de la production d'un Référentiel de Métier – Compétences ou de la réalisation d'un programme de formation.

Deux outils ont été utilisés pour faciliter le travail de l'équipe de production et la présentation de la démarche de conception ainsi que pour documenter systématiquement chaque étape de production. Ces outils, que sont : la **Matrice des compétences** et la **Table de correspondance**, seront par la suite complétées et utilisés tout au long de la conception des référentiels de formation et d'évaluation, ainsi que des différents guides. Ils permettront de conserver l'unité de la conception et la continuité du traitement de l'information relative à chaque compétence retenue. La matrice des compétences sera par la suite transposée en matrice des objets de formation lors de la production du référentiel de formation.

Le Référentiel de Métier - Compétences mènera plus tard à la réalisation des documents pédagogiques (référentiel de formation, référentiel d'évaluation, documents et guides d'accompagnement).

Toutes les étapes de réalisation de ces documents seront confiées à une équipe de production composée de spécialistes, d'experts en méthodologie en APC, de formateurs d'expérience et de spécialistes du métier.

L'Analyse de Situation de Travail (AST) est une étape importante dans le processus de développement d'un Référentiel de formation professionnelle selon l'Approche par Compétences (APC). Elle implique les professionnels qui apportent des réponses appropriées aux besoins de formation. L'Analyse de Situation de Travail est une étape importante, participative qui encourage les partenariats entre les entreprises de toutes tailles (TPE, PME PMI, etc.), les organisations professionnelles et les structures de formation professionnelle. Cette implication interpelle les différents acteurs afin qu'ils participent activement à la mise en œuvre des projets de formation professionnelle pour l'emploi.

Le présent Référentiel de Métier – Compétences décrit les activités que l'apprenant exercera dans sa vie professionnelle dès la fin de sa formation. Il sert de point de repère commun aux différents acteurs des milieux socio-professionnels, aux formateurs, aux Structures de Formation et même aux différents Services en charge de la Gestion centrale de la Formation Professionnelle. Il comprend :

Partie 1. Les résultats de l'Analyse de Situation de Travail (AST) :

- a) les définitions,
- b) le tableau des tâches et opérations,
- c) le processus de travail,
- d) les conditions de réalisation et les critères de performance,
- e) les connaissances, habiletés et attitudes,
- f) les suggestions pour la formation.

Partie 2 : La présentation des compétences du référentiel :

- a) la présentation de la notion de compétence,
- b) la liste des compétences particulières,
- c) la liste des compétences générales,
- d) la matrice des compétences,
- e) la table de correspondance.

C. PRESENTATION DU METIER ET DE SA SITUATION GENERALE SUR LE MARCHE DU TRAVAIL

Dans le cadre d'une démarche qualité et dans le respect des procédures et règles d'hygiène et de sécurité, le Technicien Qualité optimise les processus d'organisation de l'entreprise. Il met en œuvre des outils d'analyse et de suivi et met en place des démarches d'amélioration continue.

Description générale du métier du Technicien Qualité

| TITRES | DESCRIPTIONS |
|-----------------------------|---|
| Définition du métier | Le technicien qualité est un acteur clé au sein d'une entreprise ; il contrôle et certifie que les produits (matière première & produits finis) et services conçus sont en accord avec les exigences de qualité imposées à la fois par la loi et par les procédures voulues par l'entreprise tout en assurant leur traçabilité. Le technicien qualité effectue un contrôle des processus existants et repère les sources de non-qualité (Non-conformité). Il rédige les procédures à respecter et veille à leur mise en œuvre. Il détermine les actions correctives nécessaires, anime des groupes de travail consacrés à l'étude des problèmes rencontrés et aux améliorations à apporter. Il forme et informe le personnel de l'entreprise et participe à l'amélioration des modes de production et à la mise au point des nouveaux produits. |
| Evolution du métier | Au terme de plusieurs années d'expérience, le technicien qualité peut voir sa carrière évoluer vers un poste de responsable qualité, d'auditeur, de consultant ou d'ingénieur méthode. Puis, il peut gravir une nouvelle marche dans la hiérarchie en devenant directeur qualité ou chargé d'affaires réglementaires. |

| | |
|--|---|
| Conditions d'accès à la formation | <p>L'accès à la formation initiale est ouvert aux personnes des deux sexes remplissant les conditions ci-après :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Être âgées d'au moins dix-sept ans, • Avoir le Baccalauréat professionnel agricole, agro-alimentaire, élevage et pêche • Être titulaire d'un baccalauréat toutes série confondues et justifiant d'une expérience de trois ans dans le domaine de l'agriculture • Subir avec succès à un test de sélection à l'entrée |
| Secteur d'activités | <p>Le qualitatif des agro-industries exerce sa profession dans différents secteurs de l'industrie agroalimentaire tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les industries laitières et produits dérivés (lait, yaourts, crèmes glacées...) • Les industries des corps gras (huiles, margarine...) • Les industries des boissons (non alcoolisées et alcoolisées) • Les industries des céréales et produits dérivés (semoule, pâtes alimentaires...) • Les industries d'abattage et de transformation des viandes • Les industries sucrières et produits dérivés (confiseries...) • Les industries de transformation des fruits et légumes (conserveries, fruits séchés...) • Les industries de nutrition pour bétail • Etc. |
| Fonctions | <p>Mise en place du système contrôle qualité-Mise en œuvre des procédures qualités aux normes</p> |
| Nature du travail | Champ professionnel : Agro-industrie |
| | Type d'emploi occupé : Technicien spécialisé |
| | Classification type/Catégorie : Catégorie 8 |
| | <p>Types de produits, de résultats ou de services :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optimisation des processus d'organisation de l'entreprise • 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...) • Mise en place de démarches d'amélioration • Simplification et amélioration de l'efficacité du système documentaire qualité |
| Evolution technologique | <p>Les professionnels consultés ont reconnu que l'évolution technologique a un impact considérable dans l'exercice de leur métier. Cette évolution technologique induit des conséquences à considérer nécessairement pour l'élaboration des référentiels de métier-compétences et de formation. Ainsi, la manipulation des logiciels de Conception fabrication assistée par ordinateur (CFAO) ne doit plus avoir de secret pour lui tout comme la</p> |

| | |
|-------------------------------|---|
| | connaissance des matériaux et de leur processus de traitement. |
| Technologies utilisées | Le Technicien qualité utilise les outils de bureautiques, certain progiciels |
| Conditions de travail | Lieux de travail : le bureau, au niveau de la production |
| | Types d'entreprise : Établissement, PME, sociétés, coopératives, GIC, etc. |
| | Environnement de travail : Cet emploi, en travail posté est en relation avec l'ensemble des services (Production, logistique, commercial) et avec les intervenants extérieurs (sous-traitants, clients) ainsi qu'au sein des filiales. L'esprit d'analyse est l'un des critères fondamentaux pour exercer le métier de technicien qualité. Pour cela, il doit maîtriser parfaitement les outils et les différentes méthodologies qualité lui permettant d'assurer un contrôle optimal de la qualité des produits. Le technicien qualité occupe une poste stratégique au sein d'une entreprise de production et endosse de nombreuses responsabilités. Il doit donc faire preuve d'une extrême rigueur. Au-delà de ses compétences dans le domaine technique, réglementaire et environnemental, le technicien qualité possède des aptitudes rédactionnelles pour rédiger clairement ses comptes rendus. La pratique de l'anglais |
| | Environnement technique : <i>Processus de travail</i> <ul style="list-style-type: none"> • Planifier le travail • Exécuter le travail • Contrôler la qualité du travail • Consigner dans le rapport. Équipements et outillages utilisés : Analyseur d'écran, siphon jetable, spatules jetable, pèle jetables, seringue d'aspiration, pipette jetable, spatule jetable, pot puisard, pelle Food coup, micromètre d'extérieur, mesure de la viscosité, thermomètre de précision, loupe de mesure avec jupe, enregistreur de température, thermomètre pour mesure à cœur repliable, thermomètre à immersion, dynamomètre digital, carte d'opacité, carte de pénétration. |
| | Responsabilité et autonomie Le Technicien qualité peut coordonner un ou plusieurs contrôleurs. Autonome quant à l'application des procédure d'assurance qualité approuvées par la direction de l'entreprise. Il est responsable de la qualité et de la conformité des produits. |
| | Conditions d'exercice L'activité requiert un bon esprit d'analyse et de la méthodologie ainsi que de bonne capacités relationnelles et rédactionnelles. Le métier requiert de se maintenir constamment à jour des nouvelles techniques permettant d'améliorer le processus de réalisation. De bonne capacité d'observation, la prise d'initiative et le goût pour le |

| | |
|---|--|
| | <p>travail en équipe.</p> <p>Facteurs de stress Les sources de stress sont liées à la pression, la charge du travail et au poids des responsabilités.</p> <p>Santé et sécurité Le Technicien qualité peut être exposé aux risques liés aux accidents de route, lors d'un déplacement en entreprise, accidents de mission dans les ateliers, La mesure principale de sécurité, selon les professionnels du métier, est la vigilance et le respect des normes de sécurité en milieu de travail (port des EPI : casques, chaussures, lunettes de protection, gants, manteau, etc...).</p> |
| <p>Conditions d'entrée dans le marché du travail</p> | <p>L'accès à la formation initiale est ouvert aux personnes des deux sexes remplissant les conditions ci-après :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Être âgées d'au moins dix-sept ans, • Avoir le Baccalauréat professionnel en agricole, agro-alimentaire, élevage et pêche • Être titulaire d'un baccalauréat toutes séries confondues et justifiant d'une expérience de trois ans dans le domaine de l'agriculture • Subir avec succès à un test de sélection à l'entrée. |

**PREMIERE PARTIE : RESULTATS DE L'ANALYSE DE SITUATION DE
TRAVAIL (AST)**

I.1. DEFINITION DES TERMES USUELS

| | |
|----------------------------------|---|
| Processus de travail | Le processus de travail vise à mettre en évidence les principales étapes d'une démarche logique pour l'exécution de l'ensemble des tâches d'un métier ou d'une profession. |
| Tâches | Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice du métier analysé. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'un métier, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative. |
| Sous-tâches | Les sous-tâches sont les décompositions d'une tâche. |
| Opérations | Actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte des résultats. Elles sont liées surtout aux méthodes et aux techniques utilisées ou aux habitudes de travail existantes. |
| Conditions de réalisation | Elles font généralement trait à l'environnement de travail, aux données ou aux outils utilisés lors de la réalisation d'une tâche et elles ont été recueillies pour l'ensemble de la tâche et non par opération. Plus particulièrement, elles renseignent sur des aspects tels que : <ul style="list-style-type: none"> - Le degré d'autonomie (travail individuel, travail supervisé ou autonome); - Les références utilisées (manuels des fabricants ou des constructeurs, documents techniques, formulaires, autres) ; - Le matériel et équipement utilisés (matières premières, outils et appareils, instruments, équipement, autres) ; - Les consignes particulières (précisions techniques, bons de commande, demandes de clientes ou clients, données ou informations particulières, autres) ; - Les conditions environnementales (travail à l'intérieur ou à l'extérieur, risques d'accidents, produits toxiques, autres) ; - Les activités ou tâches préalables, parallèles ou subséquentes (préalables à la réalisation de la tâche, en coordination avec d'autres tâches, en lien avec des tâches subséquentes). |
| Critères de performance | Ce sont des exigences concernant la réalisation de chaque tâche. Ils permettent d'évaluer, si la tâche est effectuée de façon satisfaisante ou non. Ils sont recueillis pour l'ensemble de la tâche et non par opération. Ces critères correspondent à un ou des aspects observables et mesurables essentiels à la réalisation d'une tâche. Ils renseignent sur des aspects tels que : <ul style="list-style-type: none"> - La quantité et la qualité du résultat (nombre de pièces, précision du travail, seuil de tolérance, autres); - L'application des règles relatives à la santé et sécurité (respect des normes, port d'accessoires et de vêtements protecteurs, mesures de sécurité et d'hygiène, autres) ; - L'autonomie (degré de responsabilité, degré d'initiative, réaction devant les situations imprévues, autres) ; - La rapidité (vitesse de réaction, durée d'exécution, autre). |

I.2. TABLEAU DES TACHES ET OPERATIONS

Le tableau des tâches et des opérations présentées ci-après est le résultat d'un consensus des professionnels du métier. Dans le tableau, les tâches (l'axe vertical), sont numérotées d'un à cinq. Les opérations associées à chacune des tâches se trouvent à l'horizontal.

Aux fins de l'exercice, le tableau des tâches et des opérations définit le portrait du métier de Technicien Qualité au moment de l'analyse de la situation de travail. Le niveau de référence considéré est celui de l'entrée sur le marché de l'emploi.

Suite à l'identification des tâches et des opérations, l'ordonnancement général a été fait par consensus et proposé pour adoption par consensus. Les discussions avec les professionnels du métier laissent cependant comprendre que dans la pratique, bon nombre des tâches et opérations sont « dynamiques ». Elles sont parfois réalisées sans ordonnancement spécifique, au regard de la charge de travail journalière, des modalités prescrites par le chef d'atelier ou des priorités présentes en termes d'exécution des travaux.

Tableau des tâches.

| N° | Les tâches | Complexité des Taches |
|----|---|-----------------------|
| 1. | Effectuer l'état des lieux de la chaîne de production | 5 |
| 2. | Mettre sur pied les protocoles d'échantillonnage | 3 |
| 3. | Procéder à l'échantillonnage | 3 |
| 4. | Co-interpréter les analyses | 5 |
| 5. | Mettre en œuvre les actions correctives | 5 |
| 6. | Elaborer les outils qualités | 5 |
| 7. | Effectuer le renforcement de capacités du personnel | 3 |
| 8. | Contribuer à au développement de l'entreprise | 2 |

Tâche plus complexe =5 ; Tâche moins complexe = 1

Tableau des tâches et des opérations

| TÂCHES | OPÉRATIONS | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1. Effectuer l'état des lieux de toute la chaîne de production | 1.1 Faire le tour des postes | 1.2 Relever l'existant | 1.3 Relever les écarts | 1.4 Consigner les informations collectées dans un rapport |
| 2. Mettre sur pied les protocoles d'échantillonnage | 2.1 Connaître l'état physique de l'échantillon | 2.2 Déterminer les quantités et les fréquences de prélèvement | 2.3 Choisir les outils adéquats pour le prélèvement et la conservation des échantillons | 2.4 Identifier les points d'échantillonnage |
| | 2.3 Déterminer le temps de conservation des échantillons | | | |
| 3. Procéder à l'échantillonnage | 3.1 Disposer le matériel d'échantillonnage et de conservation | 3.2 S'assurer de la stérilité du matériel d'échantillonnage | 3.3 Prélever l'échantillon en fonction de la procédure établie | 3.4 Conserver et transporter l'échantillon |
| | 3.5 Consigner les informations collectées dans un rapport | | | |
| 4. Co-interpréter les analyses | 4.1 Réceptionner les résultats du laboratoire | 4.1 Comparer les résultats obtenus avec la norme | 4.2 Relever les écarts | |
| 5. Mettre en œuvre les actions correctives | 5.1 Déterminer les causes et origines de la non-conformité. | 5.2 Déterminer les actions correctives | 5.3 Prioriser les actions correctives | 5.4 Consigner les actions correctives |
| | 5.5 Consigner les actions correctives dans un rapport | 5.6 Soumettre le rapport à la hiérarchie | 5.7 Dresser un chronogramme | 5.8 Appliquer les actions correctives |

| | | | | |
|---|--|---|---|--|
| 6. Elaborer les outils qualités | 6.1 Etudier l'environnement | 6.2 Identifier les outils qualités existants | 6.3 Choisir les outils adaptés | 6.4 adapter les outils à son environnement |
| | 6.5 Faire valider les outils qualités | 6.7 Utiliser les outils | 6.8 Evaluer les outils | 6.9 Réajuster les outils |
| 7. Effectuer le renforcement de capacités du personnel | 7.1 Identifier les besoins de formation du personnel | 7.2 Identifier la cible | 7.3 Etablir un plan de formation | 7.4 Exécuter le plan de formation |
| 8. Contribuer à l'extension de l'entreprise | 8.1 Identifier les enjeux environnementaux | 8.2 Assurer la veille normative, réglementaire et technologique | 8.3 Faire des propositions d'amélioration | |

I.3. PROCESSUS DE TRAVAIL.

Le processus de travail vise à mettre en évidence les principales étapes d'une démarche logique pour l'exécution de l'ensemble des tâches d'une profession ou d'un métier.

Le processus de travail suivant est recommandé pour le métier Technicien Qualité en raison des tâches retenues et de leur ordonnancement par les participants au focus group. Le processus présenté est assez générique pour coller aux différentes situations de travail des diverses fonctions du domaine :

- Planifier le travail
- Exécuter le travail
- Contrôler la qualité du travail
- Rendre compte.

I.4. CONDITIONS DE REALISATION ET LES CRITÈRES DE PERFORMANCE.

• Les conditions de réalisation

Les conditions de réalisation d'une tâche ont généralement trait à l'environnement de travail, aux données ou aux outils utilisés lors de la réalisation d'une tâche et elles ont été recueillies pour l'ensemble de la tâche et non par opération. Plus particulièrement, elles renseignent sur des aspects tels que :

- Le degré d'autonomie (travail individuel ou en équipe, travail supervisé ou autonome);
- Les références utilisées (manuels des fabricants ou des constructeurs, documents techniques, formulaires, autres) ;
- Le matériel et équipement utilisés (matières premières, outils et appareils, instruments, équipement, autres) ;
- Les consignes particulières (précisions techniques, bons de commande, demandes de clientes ou clients, données ou informations particulières, autres);
- Les conditions environnementales (travail à l'intérieur ou à l'extérieur, risques d'accidents, produits toxiques, autres);
- Les activités ou tâches préalables, parallèles ou subséquentes (préalables à la réalisation de la tâche, en coordination avec d'autres tâches, en lien avec des tâches subséquentes).

• Les critères de performance

Ce sont des exigences concernant la réalisation de chaque tâche. Ils permettent d'évaluer, si la tâche est effectuée de façon satisfaisante ou non. Ils sont recueillis pour l'ensemble de la tâche et non par opération. Ces critères correspondent à un ou des aspects observables et mesurables essentiels à la réalisation d'une tâche. Ils renseignent sur des aspects tels que :

- La quantité et la qualité du résultat (nombre de pièces, précision du travail, seuil de tolérance, autres) ;
- L'application des règles relatives à la santé et sécurité (respect des normes, port d'accessoires et de vêtements protecteurs, mesures de sécurité et d'hygiène, ...)
- L'autonomie (degré de responsabilité, degré d'initiative, réaction devant les situations imprévues, ...)

- La rapidité (vitesse de réaction, durée d'exécution ...).

Les conditions de réalisation et critères de performance correspondant à chacune des tâches sont résumés dans les tableaux ci-après :

| Tâche 1 – Effectuer l'état des lieux de toute la chaîne de production | |
|---|--|
| Conditions de réalisation | Critères de performance |
| <p><u>Autonomie</u> Seul ou sous la supervision</p> <p><u>Références</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Documents techniques • démarche qualité de l'entreprise • Organigramme de la structure • Appareils de mesures et de contrôle <p><u>Consignes particulières</u> À partir de consignes du chef de l'entreprise selon les directives groupes ou de l'entreprise, les normes, la réglementation</p> <p><u>Conditions environnementales</u> A l'intérieur, dans un laboratoire..</p> <p><u>Matériel/moyens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Matériels de secrétariat - Outils de collectes - Formulaire d'état des lieux - Guide pratique d'état des lieux... | <ul style="list-style-type: none"> • Identification correcte des postes de travail • Observation adéquate des différents postes de travail • Relevé correct des écarts et anomalies • Mesure exacte des écarts • Observation correcte des écarts • Utilisation correcte de méthode de collecte et ou de traitement • Identification claire de la problématique • Manifestation intervention en toute autonomie |

| Tâche 2 – Mettre sur pied les protocoles d'échantillonnage | |
|--|--|
| Conditions de réalisation | Critères de performance |
| <p><u>Autonomie</u> Seul, sous la supervision du chef de l'entreprise ou du responsable qualité</p> <p><u>Références</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Banques de données d'informations • Documents techniques <p><u>Consignes particulières</u> À partir des consignes du chef de la structure</p> <p><u>Conditions environnementales</u> Au bureau, dans un atelier, selon 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><u>Matériel/moyens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • les outils adaptés sont utilisés : <p>Pour une approche terrain : diagramme causes effets, 5 pourquoi,</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Identification correcte du matériel • Respect des quantités et de fréquence de prélèvement • Repérage correct des points • Respect des règles de sécurité • Conservation adéquate de l'échantillon |

| | |
|--|--|
| pareto... <ul style="list-style-type: none"> • Pour le traitement de données : plan d'expériences, maîtrise statistique des procédés,... | |
|--|--|

| Tâche 3– Procéder à l'échantillonnage | |
|---|---|
| Conditions de réalisation | Critères de performance |
| <p><u>Autonomie</u> Seul, sous la supervision du chef de l'entreprise ou du responsable qualité</p> <p><u>Références</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Banques de données d'informations • Démarche qualité de l'entreprise. • Principe d'échantillonnage <p><u>Consignes particulières</u> À partir des consignes du chef de la structure</p> <p><u>Conditions environnementales</u> Au bureau, dans un atelier en respectant les règles de sécurité sont respectées.</p> <p><u>Matériel/moyens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • EPI • Matériel d'échantillonnage • Matériel de nettoyage et de désinfection • Matériel de transport et de stockage • Pour le traitement de données : plan d'expériences, maîtrise statistique des procédés,... | <ul style="list-style-type: none"> • Identification correcte du matériel • Stérilisation juste des outils • Prélèvement correcte de l'échantillon • Transport correcte de l'échantillon • Conservation adéquate de l'échantillon • Respect judicieux des mesures d'hygiène et de sécurité |

| Tâche 4 – Co-interpréter les analyses | |
|--|---|
| Conditions de réalisation | Critères de performance |
| <p><u>Autonomie</u> Seul, sous la supervision du chef de l'entreprise ou du responsable qualité</p> <p><u>Références</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Banques de données d'informations • Procédés d'analyse • Documents de référence • Démarche qualité de l'entreprise. <p><u>Consignes particulières</u> À partir des consignes du chef de la structure</p> <p><u>Conditions environnementales</u> Au bureau, dans un atelier, selon les directives groupes ou de l'entreprise..</p> <p><u>Matériel/moyens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Logiciels • Outils d'analyse qualitative • Outils d'analyse quantitative • Outils d'analyse comparative • Plan d'expériences, ... | <ul style="list-style-type: none"> • Réception correcte des résultats de l'analyse • Interprétation adéquate des résultats • Détermination exacte des écarts • Utilisation judicieuse des outils d'analyse • Manifestation d'intervention en toute autonomie • Interprétation judicieuse en respectant les normes |

| Tâche 5 – Mettre en œuvre les actions correctives | |
|---|--|
| Conditions de réalisation | Critères de performance |
| <p><u>Autonomie</u> Seul, sous la supervision du chef de l'entreprise ou du responsable qualité</p> <p><u>Références</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Banques de données d'informations • Documents de référence • Plan d'expérience <p><u>Consignes particulières</u> À partir des consignes du chef de la structure</p> <p><u>Conditions environnementales</u> En atelier, au laboratoire, au bureau selon les directives des groupes ou de l'entreprise.</p> <p><u>Matériel/moyens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Logiciels • Diagramme de causes à effet • Plan d'expérience... • Maîtrise statistique des procédés,... | <ul style="list-style-type: none"> • Relevés précis des écarts • Détection correcte des causes des anomalies • Définition exacte du plan d'action • Priorisation juste des actions • Définition exacte des objectifs à atteindre • Identification précise des outils de mesure • Identification exacte des écarts initiaux • Respect des règles de sécurité • Comparaison juste Le(s) résultat(s) obtenu(s) au(x) résultat(s) attendu(s) • Analyse correcte des écarts avec les objectifs sont justifiés. • Mise à disposition adéquate des résultats obtenus |

| Tâche 6 – Elaborer les outils qualités | |
|--|--|
| Conditions de réalisation | Critères de performance |
| <p><u>Autonomie</u> Seul, sous la supervision du chef de l'entreprise ou du responsable qualité.</p> <p><u>Références</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Banque des données de l'information • Procédés de fabrication • les procédures qualité de l'entreprise. <p><u>Consignes particulières</u> À partir des consignes du chef de l'entreprise</p> <p><u>Conditions environnementales</u> A l'intérieur, au laboratoire, dans un atelier sous forme des documents respectant les chartes graphiques et/ou politique qualité en vigueur</p> <p><u>Matériel/moyens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les différents outils de traitement et de transmission des informations • Logiciels | <ul style="list-style-type: none"> • Choix correct des outils • Respect des pratiques de l'entreprise. • Définition correcte de la procédure opérationnelle • Respect des règles d'écriture • Respect du circuit de la validation de l'entreprise • Définition correcte du périmètre des actions • Respect des exigences spécifiques • Mise à disposition adéquate de toute la documentation technique • Utilisation correcte des logiciels |

| Tâche 7 – Effectuer le renforcement de capacités du personnel | |
|--|---|
| Conditions de réalisation | Critères de performance |
| <p><u>Autonomie</u> Seul, sous la supervision du chef de l'entreprise ou du responsable qualité.</p> <p><u>Références</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Documents techniques • Documentation et des abonnements • Situation de référence <p><u>Consignes particulières</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • À partir des consignes du chef de l'entreprise. • Cahier de charges <p><u>Conditions environnementales</u> Dans une salle de formation, en atelier, au bureau, au laboratoire respectant les normes</p> <p><u>Matériel/moyens</u></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Identification correcte des besoins de formation • Respect du profil du personnel à former • Description correcte des activités du processus • Identification claire des bénéficiaires • Application judicieuse des normes • Manifestation d'intervention en toute autonomie |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Outils de la bureautique • GPS • Matériels de bureau .. | |
|--|--|

| Tâche 8 – Contribuer à l’extension de l’entreprise | |
|--|--|
| Conditions de réalisation | Critères de performance |
| <p><u>Autonomie</u> Seul et/ou en équipe et sous la supervision du chef de chantier, du chef d’équipe.</p> <p><u>Références</u></p> <p><u>Consignes particulières</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • A partir de données significatives à disposition • Besoin du marché <p><u>Conditions environnementales</u> Au bureau, en atelier, au laboratoire selon les sources de progrès identifiées et de prise en compte des contraintes technico-économiques</p> <p><u>Matériel/moyens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Outils de traitement des données • AMDEC • Documents de référence | <ul style="list-style-type: none"> • Définition correcte de la politique et les priorités de l’entreprise • Mise à disposition correcte des objectifs à atteindre • Adaptation judicieuse au besoin du marché de l’emploi • Manifestation d’intervention en toute autonomie • Respect judicieux des normes et mesures de sécurité |

I.5. CONNAISSANCES, HABILITES ET ATTITUDES.

L’atelier d’Analyse de Situation de Travail a permis entre autres, la mise en évidence des connaissances, d’habiletés, et d’attitudes requises ou souhaitées pour l’exécution des tâches étudiées.

Connaissances, habiletés et attitudes sont des valeurs transférables c’est-à-dire qu’elles sont applicables dans une variété de situations similaires. On ne peut donc les limiter à une seule tâche ou à une seule fonction. Ce sont des valeurs transversales entre les différentes fonctions d’un métier.

Les comportements se rapportent :

- A la dimension personnelle (compréhension de ses propres sentiments et émotions, résolution de conflits internes, autres) ;

- A la dimension interpersonnelle (communiquer avec les autres, motiver les autres et les intéresser, animer un groupe, autres) ;
- Aux attitudes ayant trait à la santé et à la sécurité, aux relations humaines, à l'éthique professionnelle, à d'autres éléments ;
- Aux attitudes ayant trait : aux réflexes physiques, aux réflexes mentaux, à la façon d'agir dans des situations de travail particulières, à d'autres éléments.

Les participants ont été unanimes pour accorder le plus haut degré d'importance aux attitudes telles que l'esprit positif, l'endurance, la persévérance, le sens de l'ordre, l'intégrité et l'honnêteté. Les attitudes telles que le calme, la discipline et la capacité d'assimilation sont considérées comme des attitudes importantes toujours au regard de la nature particulière du métier.

Le tableau suivant met en évidence les connaissances, habiletés psychomotrices, habiletés cognitives, habiletés perceptives et attitudes.

| Connaissances | Habiletés | Attitudes |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Notion approfondie des normes qualité • Procédure de contrôle de qualité • Analyse statistique • Informatique • Langue anglaise / française (communication) • Règles sur qualité, hygiène, sécurité et environnement • Outils qualité • Processus de fabrication | <p>Habiletés cognitives :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Résolution de problèmes, - Capacité d'analyse, - Capacité de synthèse, - Explication de modes et de principes de fonctionnement, - Conception de stratégies et de plans, - Planification d'activités, - Prise de décision, - Fréquence d'exécution, - Autres... <p>Habiletés psychomotrices:</p> <ul style="list-style-type: none"> - manipulation d'outils, d'appareils et d'instruments, - assemblage d'objets, - manœuvre spécialisées, - degré de dextérité, - degré de coordination, - qualité des réflexes, - autres. <p>Habiletés perceptives:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perception de couleurs, de formes, de signes, de signaux, de codes; - Perception d'odeurs afin de | <p>Sur le plan personnel, les attitudes peuvent avoir trait :</p> <ul style="list-style-type: none"> - À la gestion du stress, - À la communication, - À la motivation des autres, - À la démonstration d'une attitude d'ouverture, - Au respect des autres - Ponctualité - Honnêteté - Intégrité - Attitude positive - Entreprenant - Passionné - Sociable - Rigoureux - Responsable - Recherche de perfectionnement - Esprit d'initiative / Autonomie/ - contrôle de ses sentiments et émotions, - Résolution de conflits internes ; - Esprit critique - adaptabilité |

| Connaissances | Habilités | Attitudes |
|---------------|--|-------------|
| | reconnaître un produit, de diagnostiquer l'état d'un produit, de percevoir un danger; - Perception, distinction de variations d'un fini, d'aspérités, d'uniformité; | - Autres... |

I.6. SUGGESTIONS POUR LA FORMATION.

L'Analyse de Situation de Travail a permis de recueillir des suggestions concernant la formation au métier de Technicien Qualité. Les principaux aspects qui ont fait l'objet de suggestions sont les suivants :

Considérant que l'AST est une occasion particulière de rencontrer des intervenants du monde professionnel qui représentent le marché de l'emploi, des questions concernant la formation leur ont été posées. Ils ont été invités à faire des suggestions concernant la formation. Les principaux aspects qui ont fait l'objet de suggestions sont les suivants :

Effectif des apprenants :

Tenir compte d'un ratio de 30 apprenants maximum par année de formation en vue d'assurer un transfert qualitatif des compétences et un ratio apprenants/équipements réaliste.

Formation continue :

- Renforcer les capacités des formateurs dans leur domaine de spécialité ;
- Former les formateurs en APC ;
- Former les formateurs à l'utilisation des référentiels ;
- Perfectionner les professionnels aux nouveaux logiciels.

Organisation des enseignements et des apprentissages :

- Impliquer les professionnels dans la formation (formation initiale, formation continue, formation par la voie de l'apprentissage et stage en entreprise) ;
 - Renforcer les capacités matériels et pédagogiques des formateurs de la Structure de formation ;
 - Alternier la théorie à la pratique dans le processus de formation ;
 - La formation peut également être envisagée en apprentissage ;
 - Mettre l'accent sur la formation continue ;
 - La formation en informatique comprend deux volets : utilisation des logiciels en bureautique pour la rédaction des rapports, des devis, recherches sur internet et des logiciels spécifiques à la maintenance automobile.

Formation en milieu professionnel :

- Organiser des stages dans les entreprises ;
- Former les professionnels aux outils de suivi et d'évaluation des périodes de stage dans les entreprises ;
 - Organisation des évaluations : prévoir les évaluations en cours de formation.

DEUXIEME PARTIE : PRESENTATION DES COMPETENCES

II.1. PRESENTATION DE LA NOTION DE COMPETENCE GENERALE ET DE COMPETENCE PARTICULIERE

La compétence correspond à un savoir agir reconnu dans un environnement et dans le cadre d'une méthodologie définie.

Les professionnels du métier expriment leurs manières d'agir, autrement dit leurs compétences, à travers des actes opératoires qui leur paraissent clés pour répondre aux enjeux de la situation.

Les compétences générales correspondent à des activités plus vastes qui vont au-delà des tâches, mais qui contribuent généralement à leur exécution. Elles requièrent habituellement des apprentissages de nature plus fondamentale. (Par exemple une compétence liée à la santé et à la sécurité au travail) et doivent donc correspondre à des activités de travail à la « périphérie » des tâches, tout en y étant étroitement liées ou associées.

Les compétences particulières renvoient à des aspects concrets, pratiques, circonscrits et directement liés à l'exercice d'un métier. Elles sont directement liées à l'exécution des tâches et à une évolution appropriée dans le contexte du travail et visent surtout à rendre la personne efficace dans l'exercice d'un métier.

II.2. LISTE DES COMPETENCES GENERALES.

Suite aux informations présentées dans le rapport de l'AST, les compétences générales suivantes et correspondantes aux attitudes, habiletés et comportements attendus ont été retenues :

| N° | Compétences générales | Tâches liées |
|----|---|-----------------------|
| 01 | Communiquer en milieu professionnel | 1, 2, 3, 4, 5,6,7,8,9 |
| 02 | Prévenir les atteintes à la santé, à la sécurité, à l'intégrité physique et à l'environnement | 1, 2, 3, 4, 5,6,7,8,9 |
| 03 | Rédiger des documents administratifs | 1, 2, 3, 4, 5,6,7,8,9 |
| 04 | Utiliser les techniques de contrôle et d'analyse des produits | 1,2,3,4,5,5,6,7,8,9 |
| 05 | Utiliser les logiciels de gestion de qualité | 1.2.3.4.5.6,7,8,9 |
| 06 | S'approprier des notions relatives à la norme et à la réglementation | 1,2,3,4,5,6,7,8,9 |

II.3. LISTE DES COMPETENCES PARTICULIERES.

Les compétences particulières identifiées pour le technicien Qualité sont les suivantes :

| N° | Compétences particulières | Tâches liées |
|----|--|---------------|
| 01 | Réaliser le diagnostic qualité | 1, 2, 3, 4, 5 |
| 02 | Effectuer le prélèvement d'échantillonnage | |
| 02 | Elaborer les outils qualité | 1, 2, 3, 4, 5 |
| 03 | Conduire la mise en œuvre des actions correctives | 1, 2, 3, 4, 5 |
| 04 | Encadrer une équipe de producteurs | 1, 2, 3, 4, |
| 05 | Identifier les sources de progrès d'une entreprise | 1, 2, 3, 4, 5 |

II.4. MATRICE DES COMPETENCES.

- Présentation générale de la matrice.

La matrice des compétences présente l'ensemble structuré des compétences générales et particulières dans un lien dynamique. Elle comprend :

- Les compétences générales qui portent sur des activités communes à différentes tâches ou à différentes situations. Elles portent, notamment, sur l'application de principes scientifiques et technologiques liés à la fonction de travail ;
- Les compétences particulières qui visent l'exécution des tâches et des activités à l'intérieur de la fonction de travail et de la vie professionnelle ;
- Le processus de travail qui porte sur les étapes les plus significatives de la réalisation des tâches de la profession.

La matrice des compétences permet de voir les liens qui existent entre les compétences générales, placées à l'horizontale, et les compétences particulières, placées à la verticale.

Le symbole (O) indique la présence d'un lien entre une compétence générale et une compétence particulière.

Le symbole (Δ) indique la présence d'un lien entre les compétences particulières et une étape du processus.

La logique suivie au moment de la conception d'une matrice influe sur la séquence d'acquisition des compétences. Ainsi, la conception de la matrice s'est réalisée de manière à permettre d'une part une progression dans la complexité des compétences à acquérir et, d'autre part, l'établissement de liens favorisant l'intégration des compétences.

- Matrice des compétences.

| | | Compétences générales | | | | | | | Processus | | | | | |
|---|--|-------------------------|---------------------------|-------------------------------------|---|--------------------------------------|---|--|---|----------------------|---------------------|---------------------------------|---------------|-----------------------|
| TECHNICIEN QUALITE | | Numéro de la compétence | Niveau de complexité / 10 | Communiquer en milieu professionnel | Prévenir les atteintes à la santé, à la sécurité, à l'intégrité physique et à | Rédiger des documents administratifs | Utiliser les techniques de contrôle et d'analyse des produits | Utiliser les logiciels de gestion de qualité | S'approprier des notions relatives à la norme et à la réglementation normes | Planifier le travail | Exécuter le travail | Contrôler la qualité du travail | Rendre compte | Nombre de compétences |
| Compétences particulières | | | | | | | | | | | | | | |
| Numéro de la compétence | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | | |
| Niveau de complexité / 10 | | | 4 | 4 | 7 | 7 | 6 | 7 | | | | | | |
| Réaliser le diagnostic qualité | | 7 | 8 | O | O | O | O | O | O | Δ | Δ | Δ | Δ | |
| Effectuer le prélèvement d'échantillonnage | | 8 | 8 | O | O | O | O | O | | | | | | |
| Elaborer les outils qualité | | 9 | 8 | O | O | O | O | O | O | Δ | Δ | Δ | Δ | |
| Conduire la mise en œuvre des actions correctives | | 10 | 8 | O | O | O | O | O | O | Δ | Δ | Δ | Δ | |
| Encadrer une équipe de producteurs | | 11 | 7 | O | O | O | O | O | O | Δ | Δ | Δ | Δ | |
| Identifier les sources de progrès d'une entreprise | | 12 | 7 | O | O | O | O | O | O | Δ | Δ | Δ | Δ | |
| Nombre de compétences | | 6 | | | | | | | | | | | 12 | |
| <p>Légende : Le symbole (O) indique la présence d'un lien entre une compétence générale et une compétence particulière.</p> <p>Le symbole (Δ) indique la présence d'un lien entre les compétences particulières et une étape d'un processus.</p> | | | | | | | | | | | | | | |

II.5. TABLE DE CORRESPONDANCE

- Présentation générale de la table

La table de correspondance ci-après présente douze (12) compétences retenues pour le métier de technicien Qualité. Elle présente de façon détaillée chacune des compétences en identifiant précisément les éléments qui la caractérisent, de même que les déterminants tels que les connaissances et les habiletés. La table de correspondance contient diverses informations relatives au projet de formation. La première colonne présente, dans l'ordre, les compétences telles qu'elles apparaissent dans la matrice.

Dans la deuxième colonne, on retrouve, pour chacune des compétences, des indications sur la compétence de façon à baliser celle-ci et en préciser la teneur. Ces données sont présentées à titre indicatif de façon à rendre plus explicite l'énoncé de compétence. Il est important de retenir que ces indications constituent avant tout un premier déblayage pour mieux cerner la compétence. Ces indications ne sont pas nécessairement exhaustives. De plus, elles peuvent référer tant à des éléments de contenu, à des notions liées à l'acquisition de la compétence qu'à des éléments de cette compétence.

- Présentation du contenu de la table de correspondance.

| Compétence 01: Communiquer en milieu professionnel | |
|---|---|
| Indications sur la compétence | Déterminants |
| <ol style="list-style-type: none">1. Traiter les informations2. Produire les messages indispensables à la vie professionnelle et sociale3. Communiquer oralement4. Rendre compte de son activité | <p>AST Tâches: 1, 2, 3, 4, 5</p> <p>Connaissances : Communication orale Rédaction des rapports, compte rendu etc..</p> <p>Savoir-être et qualités : s'exprimer avec clarté, Éloquence. Capacité d'écoute dans les relations avec le personnel ; capacité à gérer le stress et le temps ; esprit d'analyse et de synthèse, autonomie, capacité d'observation, intuition...</p> |

| Compétence 02 : Prévenir les atteintes à l'hygiène, à la santé, à la sécurité, à l'intégrité physique et à l'environnement | |
|---|---------------------|
| Indications sur la compétence | Déterminants |

Compétence 02 : Prévenir les atteintes à l'hygiène, à la santé, à la sécurité, à l'intégrité physique et à l'environnement

| | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Distinguer les rôles et les responsabilités des organismes chargés de l'hygiène, de la santé et de la sécurité au travail ; 2. Connaître le cadre juridique associé à l'hygiène, la santé et à la sécurité dans l'environnement Qualiticien ; 3. Connaître les risques associés à l'environnement de travail 4. Distinguer les signaux d'alertes de sécurité en milieu de travail ; 5. Identifier les risques liés à l'utilisation de certains produits (solides et liquides, gazeux) dans l'environnement de travail 6. Identifier les risques de maladies professionnelles 7. Gérer la sécurité des prestataires et des employés 8. Appliquer les mesures de premiers soins. | <p>AST Tâches : 1, 2, 3, 4, 5 Connaissances : Lois et normes du travail et de protection environnementale ; risques et mesures de prévention ; Matériel et équipement de sécurité spécifiques ; QHSE</p> <p>Savoir-être et qualités : habilités motrices et perceptives, vigilance, organisation et méthode.</p> |
|--|--|

Compétence 03 : Rédiger des documents administratifs

| Indications sur la compétence | Déterminants |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Transcrire les informations nécessaires à la traçabilité de l'activité du service de manière claire et exploitable 2. Saisir des données dans un système informatisé 3. Utiliser correctement le langage technique usuel 4. Situer son activité dans le fonctionnement de l'équipe, du service et de l'entreprise 5. Adapter son activité aux besoins de l'organisation | <p>Tâches : 1, 2, 3, 4, 5 Connaissances : Généralités sur l'informatique ; l'ordinateur, risques et mesures de prévention, utilisation logiciel Word et Excel, internet, traitement de texte etc.</p> <p>Savoir-être et qualités : habilités motrices et perceptives, vigilance, rapidité...</p> |

Compétence 04: Utiliser les techniques de contrôle et d'analyse des produits

| Indications sur la compétence | Déterminants |
|-------------------------------|--------------|
|-------------------------------|--------------|

| Compétence 04: Utiliser les techniques de contrôle et d'analyse des produits | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionner du bon matériel de contrôle qualité 2. Etablir des intervalles et limites contrôle pour la limite du matériel 3. Développer des graphiques pour relever les valeurs du contrôle 4. Créer un système pour contrôler la valeur du contrôle 5. Prendre des mesures de corrections immédiates | <p>Tâches: 1.2.3.4</p> <p>Connaissances : Connaissance sur la gestion de la qualité (ISO 900 :200), contrôle-qualité, les tests qualitatives et quantitative etc.</p> <p>Savoir-être et qualités : habilités motrices et perceptives, vigilance, rapidité....</p> |

| Compétence 05 : Utiliser les logiciels de gestion de qualité | |
|--|---|
| Indications sur la compétence | Déterminants |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Préparer son poste de travail informatique 2. Appliquer les règles de sécurité et d'ergonomie sur un poste de travail 3. Effectuer toutes les opérations administratives liées au suivi des prestations à l'aide de l'informatique. 4. Se servir d'une variété de logiciels informatiques 5. Utiliser les logiciels de qualité 6. Archiver les données | <p>Tâches: 1, 2, 3, 4, 5</p> <p>Connaissances : Généralités sur l'informatique ; l'ordinateur, risques et mesures de prévention, utilisation logiciel Word et Excel, internet, traitement de texte logiciels etc.</p> <p>Savoir-être et qualités : habilités motrices et perceptives, vigilance, rapidité...</p> |

| Compétence 06 : S'approprier des notions relatives à la norme et à la réglementation | |
|---|--|
| Indications sur la compétence | Déterminants |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Utiliser les principes de normes et règlements 2. Reconnaître le contexte juridique et ses applications 3. Filtrer et utiliser la réglementation la plus pertinente 4. Identifier les risques dans les règlements concernant l'entreprise 5. Reconnaître les organismes de réglementation 6. Identifier et veiller à ce que l'entreprise soit en conformité avec la réglementation pertinente | <p>Tâches: 1, 2, 3, 4, 5</p> <p>Connaissances : Définition de loi et réglementation, principes d'élaboration de normes etc.</p> <p>Savoir-être et qualités : habiletés motrices et perceptives, vigilance, rapidité....</p> |

| Compétence 07: Réaliser le diagnostic qualité | |
|---|--|
| Indications sur la compétence | Déterminants |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Prélever des échantillons 2. contrôler la conformité de fabrication des produits, pièces, sous-ensembles... en utilisant les instruments de mesure et de contrôle adéquats 3. Participer aux audits internes et externes, 4. relever les non-conformités, analyser les causes en relation avec les services supports et la hiérarchie 5. Remonter les défauts identifiés 6. Utiliser les outils méthodologiques de résolution de problèmes 7. Évaluer la gravité et l'urgence de la situation face aux problèmes qualité rencontrés 8. Appliquer et faire appliquer les mesures et procédures en vigueur en cas de non-conformité, anomalie, dysfonctionnement 9. Contrôler les interventions des sous-traitants ou des fournisseurs | <p>Tâches :1, 2, 3, 4, 5</p> <p>Connaissances : Base élémentaire en mathématiques, statistiques, Vocabulaires spécifiques aux métiers de la qualité Connaissance des outils informatiques spécifiques (gestion de projet, tableur ...) Les techniques de communication écrites et orales, technique de prélèvement, contrôle qualité, analyse laboratoire etc.</p> <p>Savoir-être et qualités : les règles d'éthique et déontologiques ; esprit d'équipe ; Esprit d'analyse et de synthèse. Rigueur. Constance. Efficacité. Objectivité. Perception visuelle. Perception tactile.</p> |

| Compétence 08 : Effectuer le prélèvement d'échantillonnage | |
|--|---|
| Indications sur la compétence | Déterminants |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifier les échantillons 2. Déterminer les procédures générales de prélèvement 3. Identifier les emballages des échantillons 4. Déterminer le mode de transport et expéditions des échantillons 5. Effectuer une demande d'analyse | <p>Tâches: 1, 2, 3, 4, 5</p> <p>Connaissances : Technique de prélèvement, microbiologie des aliments, et de l'eau, analyse de laboratoire, loi sur les produits et aliments et ses règlements, différentes techniques d'échantillonnage etc.</p> <p>Savoir-être et qualités : les règles d'éthique et déontologiques ; esprit d'équipe ; Esprit d'analyse et de synthèse. Rigueur. Constance. Efficacité. Objectivité. Perception visuelle. Perception tactile. habilités motrices et perceptives, vigilance, rapidité....</p> |

| COMPÉTENCE 09 : Elaborer les outils les méthodes, des procédures et les systèmes des outils qualité | |
|--|--|
| Indications sur la compétence | Déterminants |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Utiliser et renseigner des outils d'analyse de non-conformité et de la qualité 2. Participer à la description des processus qualité de l'entreprise 3. Suivre, notifier, analyser et communiquer les indicateurs quantitatifs et qualitatifs 4. Exploiter et rédiger des comptes rendus et des documents techniques 5. Rédiger les procédures et autres documents (modes opératoires ...) dans son champ de compétences 6. Assurer le suivi de la gestion documentaire | <p>AST : tâches 1, 2, 3, 4, 5</p> <p>Connaissances : Techniques de communication écrites et orales Normes, Processus, organisation industrielle</p> <p>Savoir-être et qualités: Esprit d'équipe, réflexe de sécurité, esprit d'analyse et de synthèse, ouverture d'esprit, rigueur, constance, Efficacité. Sens de l'observation et de l'organisation. Objectivité. Perception visuelle. Perception tactile. Perception auditive.</p> |

COMPÉTENCE 10 : Conduire la mise en œuvre des actions correctives

| Indications sur la compétence | Déterminants |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Analyser les écarts2. Définir les plans d’actions d’amélioration3. Planifier la réalisation des actions d’amélioration4. Suivre les actions en leur attribuant des indicateurs de performance5. Apporter un appui technique et méthodologique aux salariés dans la réalisation des actions | <p>AST : Tâches 1, 2, 3, 4 et 5</p> <p>Connaissances : Base élémentaire en mathématiques, statistiques, Vocabulaires spécifiques aux métiers de la qualité Connaissance des outils informatiques spécifiques (gestion de projet, tableur ...) Les techniques de communication écrites et orales,</p> <p>Habilités: Esprit d’équipe, réflexe de sécurité, esprit d’analyse et de synthèse, ouverture d’esprit, rigueur, constance, Efficacité. Sens de l’observation et de l’organisation. Objectivité. Perception visuelle. Perception tactile. Perception auditive</p> |

Compétence 11: Encadrer une équipe de producteurs

| Indications sur la compétence | Déterminants |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Assurer l’animation des actions de sensibilisation et de formation qualité2. Communiquer et expliquer les actions entreprises visant au respect du système de gestion de la qualité3. Formaliser les informations à communiquer par le biais de procédures ou d’affichages4. Participer et/ou animer des réunions de service | <p>AST</p> <p>Tâches :1, 2, 3, 4, 5</p> <p>Connaissances: Vocabulaires spécifiques aux métiers de la qualité Connaissance des outils informatiques spécifiques (gestion de projet, tableur ...) Les techniques de communication écrites et orales, Techniques de communication écrites et orale</p> <p>Savoir-être et qualités : Travail avec précision, de manière ordonnée et méthodique ; examen critique d’un problème ; prendre les actions nécessaires pour résoudre les problèmes urgents.</p> |

COMPÉTENCE 12 : Identifier les sources de progrès d'une entreprise

| Indications sur la compétence | Déterminants |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Exploiter les sources de données en relation avec la situation initiale et l'objectif2. Analyser les données3. Présenter l'analyse du traitement des données sous forme exploitable à l'aide des outils adaptés4. Présenter les pistes de progrès sous forme exploitable | <p>AST: tâches 6</p> <p>Connaissances : outils adaptés (Pareto, histogramme, ...) ,(PDCA = Plan, Do, Check, Action, ...) . Rédaction du compte rendu, reporting, tableaux de bord, ...)</p> <p>Savoir-être et qualités: utilisation des outils, respect des procédures etc...</p> |

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. ORGANISATION INTERNATIONALE DE LA FRANCOPHONIE, Les guides méthodologiques d'appui à la mise en œuvre de l'approche par compétences en formation professionnelle, Guide - Conception et réalisation des études sectorielles et préliminaires, 2007, 77p.
2. PME – PMI : la démarche qualité 2ème édition AFNOR
3. LE MANUEL DE QUALITE : outils stratégiques d'une démarche qualité AFNOR
4. L'AUDIT QUALITE INTERNE AFNOR
5. COMMENT LANCER LES CERCLES DE QUALITE Juse AFNOR GESTION
6. LES CHEMINS DE L'EXCELLENCE Jacques Lamare AFNOR
7. GESTION ET CONTROLE DE LA QUALITE Pierre Vandeville AFNOR
8. LA QUALITE DANS LES SERVICES Joseph Juran AFNOR
9. GESTION RATIONNELLE DE LA QUALITE Yves Peyraut ENTREPRISE MODERNE D'EDITION
10. ENSEIGNER LA QUALITE Ministère de l'éducation nationale
11. LA GESTION DE LA QUALITE Kaoru Ishikawa DUNOD
12. MANAGEMENT DE LA QUALITE J.M. Gogue DUNOD
13. LA QUALITE DE SPRODITS INDUSTRIELS - C. Maria DUNOD
14. ENTRER DANS LA TECHNOLOGIE CRDP Nice
15. LA QUALITE DANS L'ENTREPRISE Collection Plein Pot FOUCHER
16. LE CLIENT RETROUVE Philippe Détrie EYROLLES