



LA PLASTURGIE
Créateurs du futur

CQP Plasturgie Technicien Qualité

R

Référentiels d'activités
et de compétences
Référentiel de certification



Désignation du métier ou des composantes du métier en lien avec le CQP

Le titulaire du CQP Technicien Qualité anime l'assurance et le contrôle de la qualité sur un périmètre donné. Il engage des programmes destinés à l'amélioration du système et à contrôler le déroulement du système qualité. Il contrôle la conformité d'application des procédures qualité de fabrication des produits. Renseigne les supports de suivi et de traçabilité des contrôles et des produits en fonction des normes qualité, cahiers des charges, commandes clients..

Métier de référence selon le répertoire de la branche

➔ • **Technicien qualité**

Référentiel d'activités du métier

- Accompagnement technique, animation et sensibilisation à la qualité des opérateurs et des directions opérationnelles (services qualité, études, production).
- Etablissement d'outils de contrôle de conformité, de traçabilité et de suivi qualité.
- Réalisation d'audits, de visites de terrain en vue de vérifier la conformité d'application des règles, procédures et consignes qualité.
- Suivi et analyse des données des contrôles du processus, des procédés ou produits (mesures, relevés, indicateurs, ...).
- Contrôle de la conformité de fabrication des produits, pièces, sous-ensembles.
- Préparation des contrôles à réaliser à partir de dossiers, gammes, commandes, consignes.
- Identification et traitement des non-conformités et des écarts et mise en place des mesures préventives ou correctives.

Référentiel de compétences

Compétence 1 - Appliquer les exigences issues du système de management de la qualité

- Décrire la politique qualité de l'entreprise.
- Identifier les activités et processus dans son champ de compétences.
- Appliquer et faire appliquer la réglementation, les normes et les référentiels applicables à l'entreprise.

Compétence 2 - Participer à la conception des méthodes, des procédures et des outils du système qualité

- Utiliser et renseigner des outils d'analyse de non-conformité et de la qualité.
- Participer à la description des processus qualité de l'entreprise.
- Suivre, notifier, analyser et communiquer les indicateurs quantitatifs et qualitatifs.
- Exploiter et rédiger des comptes rendus et des documents techniques.
- Rédiger les procédures et autres documents (modes opératoires ...) dans son champ de compétences.
- Assurer le suivi de la gestion documentaire.

Compétence 3 - Communiquer et animer des formations et des campagnes de sensibilisation

- Assurer l'animation des actions de sensibilisation et de formation qualité.
- Communiquer et expliquer les actions entreprises visant au respect du système de gestion de la qualité.
- Formaliser les informations à communiquer par le biais de procédures ou d'affichages.
- Participer et/ou animer des réunions de service.

Compétence 4 - Identifier, diagnostiquer et traiter une non-conformité, une anomalie, un dysfonctionnement, un risque et évaluer l'urgence d'une intervention interne et/ou externe

- Prélever des échantillons et contrôler la conformité de fabrication des produits, pièces, sous-ensembles... en utilisant les instruments de mesure et de contrôle adéquats.
- Participer aux audits internes et externes, relever les non-conformités, analyser les causes en relation avec les services supports et la hiérarchie.
- Remonter les défauts identifiés.
- Utiliser les outils méthodologiques de résolution de problèmes.
- Évaluer la gravité et l'urgence de la situation face aux problèmes qualité rencontrés.
- Appliquer et faire appliquer les mesures et procédures en vigueur en cas de non-conformité, anomalie, dysfonctionnement.
- Contrôler les interventions des sous-traitants ou des fournisseurs.

Compétence 5 - Participer et suivre la mise en œuvre des actions d'amélioration, vérifier leur efficacité

- Participer, suite aux différentes analyses, à la définition des plans d'action d'amélioration.
- Planifier la réalisation des actions d'amélioration.
- Suivre les actions en leur attribuant des indicateurs de performance.
- Apporter un appui technique et méthodologique aux salariés dans la réalisation des actions.

Compétence 6 - Mettre en œuvre les consignes et les règles Hygiène Sécurité Environnement

- Appliquer les règles de sécurité dans toute intervention.
- Appliquer les règles d'hygiène, de port de tenue de travail, de déplacement dans l'entreprise.
- Identifier les risques pour les personnes, les équipements et l'environnement liés à l'activité réalisée.
- Utiliser correctement les moyens de prévention et les équipements de protection collective et individuelle.
- Appliquer les mesures de protection de l'environnement selon les règles en vigueur dans l'entreprise.
- Appliquer les gestes et postures de travail préconisés lors du port de charges et les règles d'ergonomie définies au poste de travail.

Compétence 7 - Transmettre, recevoir les informations et travailler en équipe

- S'approprier des consignes et les appliquer.
- Transmettre les informations nécessaires aux différents interlocuteurs internes (équipe, hiérarchie, maintenance, etc.).
- Transcrire les informations nécessaires à la traçabilité de l'activité du service de manière claire et exploitable.
- Saisir des données dans un système informatisé.
- Utiliser correctement le langage technique usuel.
- Communiquer avec les différents interlocuteurs en prenant en compte leurs demandes et les informations qu'ils apportent.
- Situer son activité dans le fonctionnement de l'équipe, du service et de l'entreprise.
- Adapter son activité aux besoins de l'organisation et au travail en équipe.

Référentiel de certification

Compétence 1 - Appliquer les exigences issues du système de management de la qualité

Éléments de la compétence	Critère d'évaluation <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>
Décrire la politique qualité de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • La politique qualité de l'entreprise est connue et décrite • La politique qualité de l'entreprise est expliquée
Identifier les activités et processus dans son champ de compétences	<ul style="list-style-type: none"> • Les activités et processus dans son champ de compétences sont correctement identifiés
Appliquer et faire appliquer la réglementation, les normes et les référentiels applicables à l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • La réglementation, les normes et les référentiels sont identifiés et connus • Leur interprétation est correcte et adaptée au cadre de l'entreprise

Compétence 2 - Participer à la conception des méthodes, des procédures et des outils du système qualité

Éléments de la compétence	Critère d'évaluation <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>
Utiliser et renseigner des outils d'analyse de non-conformité et de la qualité	<ul style="list-style-type: none"> • Les outils d'analyse de non-conformité et de la qualité sont identifiés et connus • Leur utilisation est correcte et correspond aux besoins • Les outils sont correctement et régulièrement renseignés
Participer à la description des processus qualité de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Les postes, l'activité, les processus sont connus et décrits correctement • Leur rôle et leur utilité sont compris • Le fonctionnement général de l'entreprise est connu et son articulation est comprise
Suivre, notifier, analyser et communiquer les indicateurs quantitatifs et qualitatifs	<ul style="list-style-type: none"> • Les indicateurs quantitatifs et qualitatifs sont connus • Ils sont régulièrement suivis et notifiés • Leur analyse est correcte et pertinente • La communication des indicateurs est régulièrement réalisée, de manière claire et pertinente, en temps et en heure
Exploiter et rédiger des comptes rendus et des documents techniques	<ul style="list-style-type: none"> • Les comptes rendus et documents techniques sont identifiés et correctement exploités • Les conclusions et actions découlant de cette exploitation sont pertinentes • Leur rédaction est réalisée, de manière claire et pertinente, chaque fois que nécessaire
Rédiger les procédures et autres documents (modes opératoires ...) dans son champ de compétences	<ul style="list-style-type: none"> • Les procédures et autres documents sont systématiquement rédigés de manière claire lorsqu'ils relèvent de son champ de compétences • Ils respectent les exigences du système qualité en place dans l'entreprise
Assurer le suivi de la gestion documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Les documents sont à jour

Compétence 3 - Communiquer et animer des formations et des campagnes de sensibilisation

Éléments de la compétence	Critère d'évaluation <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>
Assurer l'animation des actions de sensibilisation et de formation qualité	<ul style="list-style-type: none"> • Les actions de sensibilisation et de formation qualité sont adaptées aux salariés et aux activités de l'entreprise • Leur conception et leur planification sont réalisées en adéquation avec les besoins et les contraintes des services concernés • Toutes les informations nécessaires sont apportées • Les explications apportées sont claires
Communiquer et expliquer les actions entreprises visant au respect du système de gestion de la qualité	<ul style="list-style-type: none"> • Les consignes liées à la qualité sont clairement transmises, expliquées • Leur application est vérifiée • En cas de non-respect des consignes, des actions adaptées sont proposées
Formaliser les informations à communiquer par le biais de procédures ou d'affichages	<ul style="list-style-type: none"> • Le choix du moyen de communication est adapté (procédure, affichage) • Les informations sont correctement formalisées en tenant compte du moyen de communication et des personnes concernées • Les informations communiquées sont pertinentes et transmises aux personnes appropriées
Participer et/ou animer des réunions de service	<ul style="list-style-type: none"> • L'ordre du jour des réunions et leur durée sont connus et respectés • Les réunions sont préparées en amont • L'ensemble des informations concernant la qualité sont transmises aux participants • Des réunions régulières sont organisées afin de communiquer sur les problématiques liées à la qualité

Compétence 4 - Identifier, diagnostiquer et traiter une non-conformité, une anomalie, un dysfonctionnement, un risque et évaluer l'urgence d'une intervention interne et/ou externe

Éléments de la compétence	Critère d'évaluation <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>
Prélever des échantillons et contrôler la conformité de fabrication des produits, pièces, sous-ensembles... en utilisant les instruments de mesure et de contrôle adéquats	<ul style="list-style-type: none"> • Les échantillons sont prélevés selon les consignes ou les instructions • Les contrôles nécessaires sont expliqués et réalisés selon les consignes • Les équipements de contrôle sont utilisés selon les consignes ou les instructions • Les documents associés sont remplis correctement • La signification des résultats des contrôles effectués sur les produits est expliquée • Toute dérive ou anomalie est détectée
Participer aux audits internes et externes, relever les non-conformités, analyser les causes en relation avec les services supports et la hiérarchie	<ul style="list-style-type: none"> • La phase de préparation est correctement réalisée (planification, référentiels, plan d'audit, participants ...) • L'audit est exécuté avec méthode • Les observations et non conformités sont recueillies de manière formelle • La réunion de clôture est réalisée dans les règles • Le rapport d'audit est réalisé et diffusé aux bonnes personnes
Remonter les défauts identifiés	<ul style="list-style-type: none"> • Les défauts identifiés sont remontés aux bonnes personnes afin d'être traités
Utiliser les outils méthodologiques de résolution de problèmes	<ul style="list-style-type: none"> • Les problèmes sont correctement identifiés et hiérarchisés avec les outils adéquats • Les causes du problème sont recherchées et identifiées avec les outils adéquats • Les solutions de résolution sont cohérentes et pertinentes avec les outils adéquats
Evaluer la gravité et l'urgence de la situation face aux problèmes qualité rencontrés	<ul style="list-style-type: none"> • Le degré de gravité et l'urgence de la situation sont identifiés • Les conséquences sur la fabrication et sur le produit sont expliquées
Appliquer et faire appliquer les mesures et procédures en vigueur en cas de non-conformité, anomalie, dysfonctionnement	<ul style="list-style-type: none"> • Les mesures et procédures en vigueur en cas de non-conformité, anomalie, dysfonctionnement sont appliquées • Leur application par le personnel concerné est vérifiée • En cas de non-respect des consignes, des mesures adaptées sont proposées
Contrôler les interventions des sous-traitants ou des fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> • Les informations appropriées sont transmises au bon interlocuteur externe • La validation des interventions des sous-traitants ou des fournisseurs est systématiquement réalisée

Compétence 5 - Participer à la mise en œuvre des actions d'amélioration et vérifier leur efficacité

Éléments de la compétence	Critère d'évaluation <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>
Participer, suite aux différentes analyses, à la définition des plans d'action d'amélioration de la qualité	<ul style="list-style-type: none"> • Des propositions d'amélioration sont formalisées sous forme de plans d'action • Les actions proposées répondent aux objectifs d'amélioration • Les actions proposées prennent en compte les conséquences / impacts à venir sur l'activité de l'entreprise
Planifier la réalisation des actions d'amélioration de la qualité	<ul style="list-style-type: none"> • Les actions d'amélioration sont planifiées en prenant en compte les contraintes liées aux services concernés • Les actions d'amélioration sont mises en œuvre avec méthode
Suivre les actions en leur attribuant des indicateurs de performance	<ul style="list-style-type: none"> • Le planning et les ressources alloués sont suivis et respectés • Les résultats et les écarts sont mesurés par des indicateurs de performance pertinents • Les résultats obtenus sont suivis et expliqués
Apporter un appui technique et méthodologique aux salariés dans la réalisation des actions	<ul style="list-style-type: none"> • Des conseils et des réponses pertinents sont apportés aux interlocuteurs • Un soutien technique et méthodologique est apporté dans la réalisation des actions

Compétence 6 - Mettre en œuvre les consignes et les règles Hygiène Sécurité Environnement

Éléments de la compétence	Critère d'évaluation <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>
Appliquer les règles de sécurité dans toute intervention	<ul style="list-style-type: none"> • Les règles et les procédures en vigueur dans l'entreprise sont expliquées • Les procédures sécurité en vigueur dans l'entreprise sont appliquées à bon escient et avec régularité • Les conséquences du non-respect des procédures sont expliquées
Appliquer les règles d'hygiène, de port de tenue de travail, de déplacement dans l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Les règles d'hygiène, de port de tenue de travail, de déplacement en vigueur dans l'entreprise sont appliquées selon les consignes et avec régularité • Les opérations de rangement, de nettoyage des locaux et des équipements sont réalisées et organisées en appliquant les consignes ou procédures en vigueur dans l'entreprise • Les conséquences du non-respect des procédures sont expliquées
Identifier les risques pour les personnes, les équipements et l'environnement liés à l'activité réalisée	<ul style="list-style-type: none"> • Les principaux risques pour les personnes liés à l'activité réalisée et identifiés dans l'entreprise sont expliqués
Utiliser correctement les moyens de prévention et les équipements de protection collective et individuelle	<ul style="list-style-type: none"> • Les moyens de prévention et de protection collectives et individuelles mis à disposition par l'entreprise sont utilisés conformément aux exigences • Les conséquences du non-respect des procédures sont expliquées
Appliquer les mesures de protection de l'environnement selon les règles en vigueur dans l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Les mesures de protection de l'environnement en vigueur dans l'entreprise sont appliquées (récupération des effluents et matières lors du nettoyage, tri sélectif, économies d'énergie ...) • Les conséquences du non-respect des procédures sont expliquées
Appliquer les gestes et postures de travail préconisés lors du port de charges et les règles d'ergonomie définies au poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Les gestes et postures de travail et les règles d'ergonomie en vigueur dans l'entreprise sur la ligne de production sont expliqués et appliqués

Compétence 7 - Transmettre, recevoir des informations et travailler en équipe

Éléments de la compétence	Critère d'évaluation <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>
S'approprier des consignes et les appliquer	<ul style="list-style-type: none"> • Les consignes sont expliquées et appliquées
Transmettre les informations nécessaires aux différents interlocuteurs internes (équipe, hiérarchie, maintenance, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Les informations sont transmises aux bons interlocuteurs et sont pertinentes • Les consignes et les procédures de circulation des informations sont respectées
Transcrire les informations nécessaires à la traçabilité de l'activité du service de manière claire et exploitable	<ul style="list-style-type: none"> • Les documents de suivi de l'activité du service sont remplis de façon claire et exhaustive, en conformité avec les consignes ou procédures • Les informations sur les documents de suivi sont utilisables • Toute erreur ou manquement au regard des règles de traçabilité est identifié • Les mesures correctives sont prises
Saisir des données dans un système informatisé	<ul style="list-style-type: none"> • Les informations saisies dans le système informatisé sont exactes
Utiliser correctement le langage technique usuel	<ul style="list-style-type: none"> • Le langage technique est utilisé correctement
Communiquer avec les différents interlocuteurs en prenant en compte leurs demandes et les informations qu'ils apportent	<ul style="list-style-type: none"> • Les besoins et les demandes des différents interlocuteurs sont pris en compte dans l'activité quotidienne • Les échanges sont adaptés aux interlocuteurs et à la situation
Situer son activité dans le fonctionnement de l'équipe, du service et de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Le fonctionnement de l'équipe, du service est expliqué • Les liens avec les services en amont et en aval sont expliqués
Adapter son activité aux besoins de l'organisation et au travail en équipe	<ul style="list-style-type: none"> • L'activité quotidienne est adaptée pour répondre aux besoins de l'organisation et prendre en compte la charge de travail des autres membres de l'équipe • Les réactions sont adaptées dans le cadre d'un travail en équipe