

FAMILLE - DIRECTION GÉNÉRALE

DOMAINE D'ACTIVITÉS - PILOTAGE, MANAGEMENT ET GESTION DES RESSOURCES

Correspondance ROME	E/M H1502	Management et ingénierie qualité industrielle
Correspondance RIME	E/M FP2EPO4	Qualificienne / Qualiticien
Correspondance FPH	E/M 30C10	Coordonnateur(trice) qualité / gestion des risques

MÉTIER

Définition	Développe, pilote et accompagne la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des démarches qualité dans un objectif d'amélioration du service public et d'optimisation des organisations et des processus
Autres appellations	<ul style="list-style-type: none"> • Qualificienne / Qualiticien • Responsable du contrôle qualité • Responsable qualité/méthodes
Facteurs d'évolution	<ul style="list-style-type: none"> • Mutualisation des moyens entre collectivités • Développement du management de la qualité • Développement des normes et certifications • Multiplication des démarches d'optimisation des organisations et des processus, d'harmonisation et de simplification des procédures • Intégration des réglementations et problématiques liées à la transition écologique et énergétique, à la responsabilité sociale des organisations, aux démarches éthiques (transparence, équité) • Exigences sociétales à l'égard de l'offre de services publics
Situation fonctionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Commune, département, région, structure intercommunale, établissement public • Rattachement possible à une direction support ou à une unité fonctionnelle : laboratoire, unité de production culinaire, établissement d'accueil du jeune enfant
Conditions d'exercice	<ul style="list-style-type: none"> • Déplacements sur les sites • Astreintes possibles • Exposition possible à des facteurs de risques professionnels au titre de l'environnement physique agressif (Décret n° 2011-354 du 30 mars 2011) • Port éventuel d'équipements de protection individuelle (EPI)
Spécialisations / Extensions	<ul style="list-style-type: none"> • En fonction des domaines d'intervention : laboratoire, restauration collective, voirie et réseaux divers, bâtiments, établissements d'accueil du jeune enfant, accueil, services administratifs
Autonomie et responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Activités et missions possiblement sous contrôle des services en charge de la réglementation et des organismes certificateurs
Relations fonctionnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Relations fréquentes avec les usagers et/ou les représentants d'usagers • Relations permanentes avec les directions, services, structures de la collectivité et de l'établissement public territorial • Relations avec les instances paritaires dont le CHSCT • Relations régulières avec les établissements d'enseignement, les services en charge de la réglementation, les services déconcentrés de l'État, les autres collectivités et les EPCI • Relations régulières avec les prestataires, entreprises, fournisseurs, associations
Moyens techniques	<ul style="list-style-type: none"> • Logiciels métiers • Outils de contrôle de la qualité, systèmes d'analyse
Cadre statutaire	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre d'emplois : Biologistes, vétérinaires, pharmaciens territoriaux (catégorie A, filière Médico-technique) • Cadre d'emplois : Cadres territoriaux de santé infirmiers et techniciens paramédicaux (catégorie A, filière Médico-sociale) • Cadre d'emplois : Techniciens paramédicaux territoriaux (catégorie B, filière Médico-technique) • Cadre d'emplois : Ingénieurs territoriaux (catégorie A, filière Technique) • Cadre d'emplois : Techniciens territoriaux (catégorie B, filière Technique) • Cadre d'emplois : Attachés territoriaux (catégorie A, filière Administrative) • Cadre d'emplois : Rédacteurs territoriaux (catégorie B, filière Administrative)

Conditions d'accès	<ul style="list-style-type: none"> • Concours externe et interne avec conditions de diplôme et/ou examen d'intégration en fonction du cadre d'emplois, concours troisième voie
Activités techniques	<ul style="list-style-type: none"> • Planification de la démarche qualité • Pilotage de la démarche qualité • Évaluation et amélioration de la démarche qualité • Organisation de la qualité
Activités spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation et conduite de formations • Assistance, conseil, expertise auprès de tiers (audits fournisseurs, audits croisés)

ACTIVITÉS/COMPÉTENCES TECHNIQUES

SAVOIR-FAIRE

Planification de la démarche qualité

- Informer la direction générale des obligations et des besoins/exigences règlementaires en matière de certifications/accréditations/agrèments/référentiels
- Participer à la rédaction des notes d'aide à la décision et solliciter l'adhésion de l'autorité territoriale sur les axes d'amélioration
- Contribuer à élaborer le système de management de la qualité
- Conduire des états des lieux, des audits et des diagnostics pour évaluer en continu les besoins/exigences en matière de qualité
- Formuler des propositions et participer à la définition d'une politique qualité dans une logique de développement durable
- Définir des objectifs et un programme d'actions qualité et en planifier les étapes
- Définir les outils de gestion de la qualité (système d'information, procédures, méthode, système documentaire, critères et indicateurs, etc.)

Pilotage de la démarche qualité

- Sensibiliser et mobiliser les responsables et l'ensemble des acteurs associés à la démarche
- Animer des groupes de réflexion et de production
- Organiser et mettre en œuvre la réalisation des actions
- Formaliser et mettre en place les procédures de réalisation des actions
- Suivre et tracer la mise en œuvre des actions
- Analyser les risques, mettre en œuvre les actions préventives et participer au management des risques
- Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre du document unique
- Informer en continu les acteurs sur les exigences de la démarche : traçabilité, respect des procédures...
- Communiquer sur les objectifs et les résultats de la démarche
- Planifier, conduire ou faire réaliser les audits internes
- Suivre les contrôles et les indicateurs de résultats

Évaluation et amélioration de la démarche qualité

- Élaborer des propositions d'amélioration et d'évolution de l'organisation afin de solliciter et/ou maintenir la certification/l'accréditation/l'agrément
- Organiser la mesure de la satisfaction des usagers (enquêtes, panels et commissions d'usagers...)
- Suivre et exploiter les audits internes, les retours clients, les contrôles réglementaires, les indicateurs
- Évaluer la qualité et le niveau de prestation
- Réaliser des bilans du système qualité
- Traiter les actions correctives et préventives
- Préparer et animer la revue de direction et les réunions de bilan

Organisation de la qualité

- Veiller au renouvellement des agréments, certifications, accréditations, labels
- Recenser et analyser les besoins des usagers/clients
- Organiser les audits réalisés par les organismes d'accréditation ou de certification
- Organiser et piloter en continu le plan d'amélioration
- Accompagner les acteurs de la démarche (information, conseil, formation, communication) et les services en charge de la conduite d'une démarche qualité
- Animer le réseau des référentes/référents qualité

> SAVOIRS SOCIOPROFESSIONNELS

- Politique qualité de la collectivité et/ou de l'établissement public
- Réglementations administratives, scientifiques et techniques liées au domaine d'intervention

SAVOIRS

> SAVOIRS GÉNÉRAUX

- Ingénierie de projet
- Techniques d'audit
- Techniques de recueil et d'exploitation de données (études et enquêtes)
- Techniques d'analyse des risques
- Techniques d'animation et de régulation

- Démarches et méthodes des certifications et des normes de qualité
- Cadres particuliers de l'accréditation (laboratoires, COFRAC)
- Méthodes et techniques d'évaluation des démarches qualité
- Techniques de parcours citoyens et de design de processus

- Techniques de gestion et de communication de crise

ACTIVITÉS/COMPÉTENCES TRANSVERSES

GESTION ADMINISTRATIVE - COMMANDE PUBLIQUE ET SUIVI JURIDIQUE	Code NSF P4	• Conduite et contrôle des procédures administratives et suivi juridique
INFORMATION - COMMUNICATION - CONCERTATION	Code NSF T2	• Promotion de l'action publique et mise en œuvre d'outils de communication
SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL	Code NSF T3	• Application des règles d'hygiène, de santé et de sécurité au travail
VEILLE - OBSERVATION	Code NSF N2	• Veille et observation sur les pratiques professionnelles