

15 - Qualité

lière **Qualité** regroupe les emplois qui concourent à la mise en œuvre de la politique qualité du ministère et de ses établissements publics, aux niveaux national et local, et par des actions d'accompagnement des structures en vue d'atteindre notamment l'accréditation *Assurance qualité*.

Auditrice / Auditeur

→ Assure la mise en œuvre des missions d'audit et des procédures de gestion afin de garantir la conformité de l'application de la réglementation.

PERIMETRE D'EXERCICE

- Administration centrale
 Services territoriaux de l'État
 Établissements d'enseignement supérieur et de recherche
 Établissements d'enseignement technique
 Autres établissements publics

ACTIVITES PRINCIPALES

- Élaborer des référentiels d'audit au regard des textes réglementaires communautaires et nationaux
- Analyser les procédures au regard des référentiels.
- Vérifier sur place, dans les services concernés, et sur des échantillons de dossiers que les procédures définies sont effectivement respectées.
- S'assurer que la mise en œuvre de ces procédures ne génère pas de risques.
- Élaborer des rapports en termes de conformité, de fiabilité et d'efficacité des procédures.
- Proposer d'éventuelles adaptations des procédures de gestion ou de contrôle.

PRINCIPALES COMPETENCES

Niveau : 1. Initié 2. Pratique 3. Maîtrise 4. Expert

Connaissances

- Connaissance de l'organisation générale de l'établissement 2
- Procédures contrôlées 3
- Techniques d'audit 3
- Outils informatiques 2

Savoir-faire

- Rédiger un document d'information de type officiel 4
- Rédiger un document d'information de type rapport 4
- Rédiger un document d'information de type synthèse 3
- Évaluer une information de type dossier 3
- Élaborer un dispositif tel un support 3

Savoir-être

- Sens de l'analyse 4
- Être rigoureux 3
- Capacité à s'adapter 3
- Être autonome 3

COMPETENCES MANAGERIALES REQUISES

- Systématiquement
 Éventuellement
 Sans objet

CONDITIONS PARTICULIERES D'EXERCICE

Déplacements fréquents.

TENDANCES D'EVOLUTION

FACTEURS CLES A MOYEN TERME	IMPACT SUR L'EMPLOI-TYPE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développement des échanges internationaux entraînant une complexité accrue. ▪ Poids du cadre réglementaire issu notamment du droit communautaire. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spécialisation et technicité croissantes. ▪ Développement de l'activité d'anticipation et de prévention.

EXEMPLES DE POSTES

ASP : Auditrice/Auditeur interne junior / sénior

Chargée de mission régionale / Chargé de mission régional d'animation qualité (CRAQ)

→ Assure l'animation de la démarche de management dans sa région et réalise des audits.

PERIMETRE D'EXERCICE

- | | | | | |
|---|--|---|---|---|
| <input type="radio"/> Administration centrale | <input checked="" type="radio"/> Services territoriaux de l'État | <input type="radio"/> Établissements d'enseignement supérieur et de recherche | <input type="radio"/> Établissements d'enseignement technique | <input type="radio"/> Autres établissements publics |
|---|--|---|---|---|

ACTIVITES PRINCIPALES

- Anime la démarche de management par la qualité en région et assure l'interface entre les échelons national, régional et départemental.
- Accompagne les directeurs dans la mise en œuvre de la démarche de management par la qualité fondée sur une approche processus.
- Anime le réseau des responsables qualité locaux (organisation de réunions, partage d'information).
- Organise et/ou réalise des actions de formation en matière de management par la qualité.
- Apporte son expertise aux directeurs dans la gestion des dysfonctionnements et la programmation des audits.
- Participe à la qualification des auditeurs internes et assure l'animation du réseau régional d'auditeurs.
- Conduit des audits internes au sein des structures de sa région ou dans d'autres régions dans le cadre d'échanges.
- Apporte à la demande de la structure son appui pour l'élaboration et le suivi des plans d'actions.

PRINCIPALES COMPETENCES

Niveau : 1. Initié 2. Pratique 3. Maîtrise 4. Expert

Connaissances

- | | |
|--|---|
| ▪ Environnement institutionnel | 3 |
| ▪ Techniques nécessaires à la réalisation des missions | 3 |
| ▪ Techniques de formation et de pédagogie adaptées | 3 |

Savoir-faire

- | | |
|--|---|
| ▪ <i>Animer ou mobiliser</i> (hors management) un collectif de type réseau ou communauté | 3 |
| ▪ <i>Piloter</i> une activité de projet ou une étude | 3 |
| ▪ <i>Collaborer</i> à un collectif tel une équipe | 3 |
| ▪ <i>Anticiper</i> une situation et son évolution | 3 |
| ▪ <i>Planifier</i> une activité et prioriser | 3 |
| ▪ <i>Évaluer</i> une situation et porter un diagnostic | 3 |

Savoir-être

- | | |
|--|---|
| ▪ Être autonome | 3 |
| ▪ Faire preuve d'esprit d'initiative | 3 |
| ▪ Sens des relations humaines | 3 |
| ▪ Capacité d'adaptation à l'évolution du poste et de son environnement | 3 |

COMPETENCES MANAGERIALES REQUISES

- | | | |
|--|---|----------------------------------|
| <input type="radio"/> Systématiquement | <input checked="" type="radio"/> Éventuellement | <input type="radio"/> Sans objet |
|--|---|----------------------------------|

CONDITIONS PARTICULIERES D'EXERCICE

Positionnement à l'interface entre l'administration centrale et ses services déconcentrés dans la démarche de management par la qualité.

Mobilité importante sur tout le territoire de la région d'affectation, voire au-delà.

Lettre de mission signée du DGAL en cas de mission nationale.

TENDANCES D'EVOLUTION

FACTEURS CLES A MOYEN TERME

IMPACT SUR L'EMPLOI-TYPE

EXEMPLES DE POSTES

Responsable qualité locale / local

→ Anime la démarche de management par la qualité au sein de sa structure et veille à la bonne appropriation des outils auprès des agents.

PERIMETRE D'EXERCICE

- Administration centrale
 Services territoriaux de l'État
 Établissements d'enseignement supérieur et de recherche
 Établissements d'enseignement technique
 Autres établissements publics

ACTIVITES PRINCIPALES

- Appui la direction dans la mise en œuvre du management par la qualité : revue de direction, suivi des plans d'actions, suivi des audits.
- Assiste l'équipe de direction dans la mise en œuvre de l'analyse de risque dans le cadre de la programmation locale des audits.
- Assure le suivi des dysfonctionnements de la structure (réclamations, recours, fiches de signalement...) et participe à leur gestion (identification, analyse des causes, mise en place d'actions spécifiques).
- Gère le système documentaire : veille, actualisation, rédaction, porté à connaissance des agents etc.
- Assure la correspondance de l'animation qualité avec le niveau régional (chargé/ chargée de mission régionale d'animation qualité – CRAQ) et les auditeurs.

PRINCIPALES COMPETENCES

Niveau : 1. Initié 2. Pratique 3. Maîtrise 4. Expert

Connaissances

- Démarche processus 3
- Normes NF EN ISO 9000:2015 (principes et vocabulaire) et 9001:2015 (exigences) "Système de management de la qualité" 3
- Déroulé de l'audit 3

Savoir-faire

- *Appliquer* une règle telle une législation ou une réglementation 3
- *Élaborer* un dispositif tel une méthode 3
- *Rédiger* un document de communication de type contenu 3
- *Collaborer* à un collectif tel une équipe 3
- *Collaborer* à un collectif tel un réseau 3
- *Communiquer* en s'exprimant à l'oral 3

Savoir-être

- Être rigoureux 3
- Être à l'écoute 3
- Sens des relations humaines 3
- Sens de l'organisation 3

COMPETENCES MANAGERIALES REQUISES

- Systématiquement
 Éventuellement
 Sans objet

CONDITIONS PARTICULIERES D'EXERCICE

Fonction qui implique d'être en relation directe avec le directeur de la structure selon les modalités d'organisation définies en interne et participe au CODIR ou dispose d'un relais identifié en son sein.

TENDANCES D'EVOLUTION

FACTEURS CLES A MOYEN TERME

IMPACT SUR L'EMPLOI-TYPE

- Appropriation de la démarche processus par les structures régionales et départementales de la DGAL.

EXEMPLES DE POSTES