

## 15 – Qualité

La filière **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

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

**COMPETENCES****Connaissances**

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

**Savoir-faire**

- Rédiger des procédures et de rapports d'audit 4
- Synthétiser des informations 3
- Analyser 3
- Elaborer des référentiels 3

**Savoir-être**

- Sens de l'analyse 4
- Être rigoureux 3
- Capacité d'adaptation 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**

- Développement des échanges internationaux entraînant une complexité accrue
- Poids du cadre réglementaire issu notamment du droit communautaire

**IMPACT SUR L'EMPLOI-TYPE**

- 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

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

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

### COMPETENCES

#### Connaissances

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

#### Savoir-faire

- Animer une équipe 3
- Conduire un projet 3
- Travailler en équipe et en réseau 3
- Anticiper et gérer les priorités 3
- Auditer 3
- Communiquer 3

#### Savoir-être

- Être autonome 3
- 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

- Systématiquement   
  Éventuellement   
  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/ chargé de mission régionale d'animation qualité – CRAQ) et les auditeurs

### 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

- Mettre en œuvre, une règle, une norme, une procédure 3
- Élaborer une méthode 3
- Communiquer 3
- Travailler en équipe et en réseau 3
- Rédiger 3
- Travailler en réseau 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

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

#### IMPACT SUR L'EMPLOI-TYPE

### EXEMPLES DE POSTES