

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31200**

### Intitulé

Manager en ingénierie de la qualité et de la performance des entreprises

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Chambre de commerce et d'industrie de Région Paris Ile-de-France (CCI Paris Ile-de-France) - ITESCIA	Président

### Niveau et/ou domaine d'activité

**I (Nomenclature de 1969)**

**7 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

200 Technologies industrielles fondamentales, 310p Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion (organisation , gestion)

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le/la manager/euse en ingénierie de la qualité et de la performance, en adéquation avec la politique et les orientations stratégiques de l'entreprise, les attentes et les besoins des clients et des parties prenantes, a pour mission d'identifier toutes les synergies entre qualité et performance des produits et des services par l'approche processus, la créativité et l'innovation afin d'instaurer une culture d'Excellence opérationnelle et organisationnelle au sein de l'entreprise et ses ressources humaines.

Les activités principales de ce/tte professionnel/le sont :

- Détermination des axes d'amélioration ou d'optimisation de l'ensemble des processus
- Elaboration d'un dossier d'aide à la définition de la politique Qualité de l'entreprise
- Définition et formalisation de la politique Qualité de l'entreprise
- Organisation des processus à améliorer
- Planification du projet d'optimisation des processus
- Elaboration d'un système de communication sur l'ensemble du projet (interne et externe)
- Mise en oeuvre de la démarche Qualité
- Réalisation et évaluation des projets d'amélioration
- Identification et mise en oeuvre des solutions technologiques adaptées
- Plan d'action pour l'amélioration continue et la performance

Le titulaire est capable de :

Réaliser un diagnostic stratégique et analyser la performance de l'ensemble des processus de l'entreprise

Contribuer à la définition de la politique et élaborer la stratégie d'optimisation de la performance des processus

Mettre en oeuvre le plan d'action d'amélioration des processus selon la démarche qualité du système management de l'entreprise, selon la norme ISO en vigueur

Piloter la mise en oeuvre des programmes d'amélioration continue des processus de l'entreprise

Mesurer et mettre en place un système management de la performance

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Les activités du métier de/de la Manager en ingénierie de la qualité et de la performance s'exercent au sein d'entreprises de toutes tailles (majoritairement dans de grandes entreprises, des ete et pme-pmi), et de tout secteur d'activités : secteurs industriel, de services, de transport, de la santé, de bureaux d'études et d'ingénierie, conseil, informatique, secteurs public.

Responsable management de la qualité industrielle. Directeur/directrice qualité services. Responsable/directeur(trice) Amélioration des Processus. Directeur(trice)/responsable/ consultant/consultante de la performance opérationnelle. Ingénieur(e) amélioration performance. Responsable amélioration continue et mesure de la performance. Coordinateur/coordinatrice excellence opérationnelle. Manager/responsable/consultant(te) de l'innovation. Chargé(e) de mission analyse de la valeur.

### Codes des fiches ROME les plus proches :

M1402 : Conseil en organisation et management d'entreprise

H1502 : Management et ingénierie qualité industrielle

M1403 : Études et perspectives socio-économiques

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

\* Les évaluations en formations initiale et continue de la certification se présentent sous la forme de :

- 5 études de cas basées chacune soit sur une situation d'entreprise fictive soit sur une situation d'entreprise réelle contextualisée. Chaque évaluation permet de valider une compétence : elle est sanctionnée par un certificat de compétences capitalisable pour l'obtention de la certification. Cinq domaines de compétences sont ainsi évalués sous la forme de Blocs de compétences
- d'une soutenance finale devant un jury de professionnels/les comportant la présentation d'un mémoire professionnel basé sur un projet professionnel réel réalisé dans le cadre d'un cursus en alternance, pour les candidats/tes de la formation initiale, d'un stage en entreprise de 2 à 3 mois ou période de professionnalisation pour les candidats/tes de la formation continue.

\* L'évaluation des expériences dans le cadre de la VAE est réalisée par un jury de professionnels qui examine les preuves produites par le/la candidat/e et réalise un entretien basé sur les différentes activités professionnelles présentées par le/la candidat/e afin de valider les

compétences mobilisées pour les réaliser.

La certification est délivrée lorsque le/la candidat(e) (hors VAE) a validé les deux modalités ci avant (capitalisation des 5 blocs et validation de la soutenance du mémoire professionnel).

**Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31200 - Contribuer à la définition de la politique et élaborer la stratégie d'optimisation de la performance des processus</p>	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Organiser et prioriser les processus clés</li><li>•Expliquer et présenter la politique et la stratégie qui en découle</li><li>•Définir des indicateurs de réalisation des actions</li><li>•Décliner les objectifs stratégiques en objectifs opérationnels afin de définir le plan d'actions</li><li>•Elaborer un plan d'actions en utilisant</li><li>•Elaborer un schéma de circulation de l'information en vue du paramétrage du système d'information</li></ul> <p><b>Modalité d'évaluation :</b> Une étude cas basée sur une situation d'entreprise fictive ou réelle contextualisée centrée la politique, la stratégie et la planification.</p> <p><b>Modalité de certification :</b> La validation du 2ème bloc de compétences est sanctionnée par un certificat de compétences capitalisable pour l'obtention de la certification.</p>
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31200 - Réaliser un diagnostic stratégique et analyser la performance de l'ensemble des processus de l'entreprise</p>	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Réaliser un diagnostic stratégique</li><li>•Analyser les risques et opportunités</li><li>•Identifier les processus à cibler au regard des résultats d'analyse</li><li>•Concevoir des mécanismes permettant de prioriser les projets d'optimisation des processus</li><li>•Définir les axes d'amélioration des processus</li><li>•Rédiger et présenter un dossier d'aide à la définition de la politique Qualité de l'entreprise</li></ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> Une étude de cas basée sur une situation d'entreprise fictive ou réelle contextualisée centrée sur l'analyse de la performance des processus.</p> <p><b>Modalité de certification :</b> La validation du 1er bloc de compétences est sanctionnée par un certificat de compétences capitalisable pour l'obtention de la certification</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 31200 - Mettre en œuvre le plan d'action d'amélioration des processus selon la démarche qualité du système de management de l'entreprise, selon la norme ISO en vigueur</p>	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documenter et mesurer les processus</li> <li>• Identifier et mettre en œuvre des outils d'analyse et de résolutions de problèmes, des solutions technologiques adaptées à l'optimisation des processus</li> <li>• Mettre en œuvre les outils de base de la statistique</li> <li>• Concevoir et animer des actions de sensibilisation et de formation aux outils et méthodes</li> <li>• Pratiquer le management transversal du projet et animer le groupe projet</li> <li>• Évaluer les actions d'amélioration mises en place</li> <li>• Elaborer un système d'information et définir un plan de communication</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> Une étude cas basée sur une situation d'entreprise fictive ou réelle contextualisée centrée sur le pilotage de la mise en œuvre du plan d'actions d'amélioration des processus.</p> <p><b>Modalité de certification :</b> La validation du 3ème bloc de compétences est sanctionnée par un certificat de compétences capitalisable pour l'obtention de la certification.</p>
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 31200 - Mesurer et mettre en place un système de management de la performance</p>	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concevoir un système de mesure de performance (SMP)</li> <li>• Mettre en place le SMP et adopter une politique de gestion proactive plutôt que réactive</li> <li>• Choisir et mettre en place un système d'information intégré : communication, collecte, traitement et entreposage des données de l'entreprise</li> <li>• Analyser régulièrement le marché (le contexte) et la perception de l'entreprise par les clients</li> <li>• Mettre en place des solutions participatives et de co-réaction auprès des collaborateurs et des clients</li> <li>• Définir les axes d'innovation</li> <li>• Évaluer la faisabilité des projets d'innovation et décider de l'opportunité de leur lancement</li> <li>• Fédérer les initiatives d'innovation menées par les collaborateurs</li> <li>• Elaborer et mettre en œuvre une stratégie d'accompagnement du changement</li> <li>• Construire un système de management dans une approche plurielle de la performance qui tient compte de la complexité de l'entreprise</li> <li>• Définir les indicateurs de performance et les modèles de management de la performance standards et spécifiques</li> <li>• Construire un système de Reporting global de la démarche Excellence Opérationnelle et un système d'information pour communiquer sur la performance.</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> Une étude cas basée sur une situation d'entreprise fictive ou réelle contextualisée centrée sur la mesure et les modèles de management de la performance de l'entreprise.</p> <p><b>Modalité de certification :</b> La validation du 5ème bloc de compétences est sanctionnée par un certificat de compétences capitalisable pour l'obtention de la certification.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 31200 - Piloter la mise en œuvre des programmes d'amélioration continue des processus de l'entreprise	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Elaborer des tableaux de bord et choisir des indicateurs de réalisation</li> <li>•Adapter une ou plusieurs des méthodes standards aux spécificités et aux besoins de l'organisation pour entreprendre la démarche d'optimisation des processus</li> <li>•Concevoir et piloter un système d'information et un plan de communication</li> <li>•Concevoir une stratégie de management opérationnel en matière d'informations, de sensibilisation et de formation.</li> <li>•Veiller à la cohérence de la mise en œuvre de la politique au regard de la stratégie globale de l'entreprise dans son rôle de conseil et de support</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> Une étude cas basée sur une situation d'entreprise fictive ou réelle contextualisée centrée sur les outils et méthodes de pilotage de l'amélioration continue de l'ensemble des processus.</p> <p><b>Modalité de certification :</b> La validation du 4ème bloc de compétences est sanctionnée par un certificat de compétences capitalisable pour l'obtention de la certification.</p>

**Validité des composantes acquises : illimitée**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	2 professionnels/les + 2 représentants/es de l'autorité délivrant la certification
En contrat d'apprentissage	X	2 professionnels/les + 2 représentants/es de l'autorité délivrant la certification
Après un parcours de formation continue	X	2 professionnels/les + 2 représentants/es de l'autorité délivrant la certification
En contrat de professionnalisation	X	2 professionnels/les + 2 représentants/es de l'autorité délivrant la certification
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2005	X	2 professionnels/les (50% salarié/e- 50% employeur/euse) + 2 représentants/es de l'autorité délivrant la certification

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

##### Référence du décret général :

##### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 30 juillet 2018 publié au Journal Officiel du 07 août 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau I, sous l'intitulé "Manager en ingénierie de la qualité et de la performance des entreprises" avec effet du 17 juillet 2018, jusqu'au 07 août 2021.

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

##### Autres sources d'information :

[www.itescia.fr](http://www.itescia.fr)

Ecole de la CCI Paris région IDF - ITESCIA

**Lieu(x) de certification :**

Chambre de commerce et d'industrie de Région Paris Ile-de-France (CCI Paris Ile-de-France) - ITESCIA : Île-de-France - Val-d'Oise ( 95)  
[PONTOISE]

CCI de Paris région IDF - ITESCIA

8 rue Pierre de Coubertin

95300 PONTOISE

**Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :**

ITESCIA - 8 rue Pierre de Coubertin - 95300 PONTOISE

**Historique de la certification :**