

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 3612**

### Intitulé

*L'accès à la certification n'est plus possible (La certification existe désormais sous une autre forme (voir cadre "pour plus d'information"))*

Licence Professionnelle : Licence Professionnelle Management des organisations option management de la qualité du service

Nouvel intitulé : Mention « Métiers de la qualité »

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Ministère chargé de l'enseignement supérieur, Université Paul Sabatier - Toulouse 3 Modalités d'élaboration de références : CNESER	Président de l'université de Toulouse III, Recteur de l'académie, Président de l'université de Toulouse III

### Niveau et/ou domaine d'activité

**II (Nomenclature de 1967)**

**6 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

310 Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion

**Formacode(s) :**

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

Ce professionnel anime des démarches d'amélioration de la qualité dans une entreprise.

En gestion et management de la qualité, il élabore des plans qualité, prépare et conduit des audits qualités, rédige et assure le suivi des documents de traçabilité.

Il interprète les exigences des référentiels qualité de service (normes ISO, prix qualité...) pour mener à son terme une démarche de certification de service.

En mesure de la qualité et maîtrise des processus et des coûts, il analyse et optimise les processus dans une logique de 'servuction' (système nécessaire à une entreprise pour fabriquer le service qu'elle met sur le marché).

Il définit et met en place les méthodes d'analyse statistique et les enquêtes de satisfaction des clients. Il construit des indicateurs et des tableaux de bord afin d'analyser les risques. Il établit et analyse aussi les coûts relatifs à la qualité (COQ). Il contribue ainsi à l'efficacité des systèmes informatisés de la relation client.

Il assure, par ailleurs, la maîtrise de la qualité avec des prestataires externes, notamment en cas d'externalisation.

En communication et management, il définit et déploie des engagements de services.

Il explique à l'ensemble des salariés les démarches qualité. Il diffuse une culture et un esprit de service dans l'entreprise, à travers la prise de responsabilités et les comportements orientés clients.

Coordonnant les travaux d'équipes pluridisciplinaires, il définit et assure le pilotage des actions préventives et anime les actions de résolution de problèmes. Il analyse, traite et exploite les réclamations clients et anime des démarches d'écoute qualitative des clients en vue d'améliorations (qualités de l'accueil, relations avec les clients).

Il met également en œuvre les procédures de qualification du personnel.

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

Ce professionnel travaille au sein de service qualité ou des directions de marketing, de production, voire de ressources humaines, dans les entreprises de services et industrielles.

Gestionnaire et qualitatif, il occupe des fonctions d'adjoint au directeur des services qualité, de responsable qualité, de responsable satisfaction client ou de chargé de la qualité de service.

#### Codes des fiches ROME les plus proches :

M1402 : Conseil en organisation et management d'entreprise

M1701 : Administration des ventes

H1502 : Management et ingénierie qualité industrielle

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

La certification s'obtient après une évaluation concernant les unités suivantes :

#### Approche qualité dans les services

- Introduction à la qualité : Histoire du concept ; enjeu service ; orientations et évolutions de la qualité
- Le secteur des services : Economie des services (les services associés, les entreprises de services, les services publics) ; évaluation des compétences ; conduite de projet de service ; analyse des risques (délais, coûts, compétences)
- Servuction, marketing : Les spécificités de la prestation de service, relation de service et incidences sur la qualité ; apports de la fonction marketing dans le management de la qualité
- Conception, écoute du marché : Accueil, écoute qualitative et écoute active ; diagramme des affinités

## Gestion de la qualité

- L'approche processus de service : Analyse, cartographie ; analyse fonctionnelle et analyse des risques
- Système management qualité : Référentiels qualité (ISO 9000 V2000) ; accréditation en santé, EFQM (european foundation for quality management) ; système documentaire ; audit qualité (interne et externe) ; amélioration continue (méthodologie et mesure) ; méthodologie de la gestion de projet qualité
- Certification de services : NF Service, Qualicert...
- Statistiques appliquées : Aspects marketing, conception et étude de marché, études de satisfaction ; méthodologie de l'enquête et traitement des données, analyse factorielle, échantillonnage
- Maîtrise et détermination des coûts de la qualité : COQ, analyse des coûts cachés ; contrôle de gestion (tableaux de bord et indicateurs)

## Communication et management de la qualité

- Communication : Pratique de l'entretien, notions de groupe, conduite de réunions ; outils et méthodologie de résolution de problèmes
- Gestion et traitement des informations : Technologies de l'information et de la communication appliquées à la qualité ; gestion informatique du système documentaire ; techniques d'intranet et d'extranet
- Management des hommes et des organisations : Psychologie des organisations ; gestion des conflits, résistance au changement et processus d'influence ; pédagogie de la qualité
- Langue (anglais) : Conduite de réunion, négociation, argumentation

## Modules pour la différenciation des parcours de formation

- Gestion et organisation de l'entreprise : Activité de l'entreprise ; structure et organisation ; systèmes d'informations comptables
- Gestion des ressources humaines : Aménagement du temps de travail ; gestion des compétences, plan de formation, recrutement ; conditions de travail et sécurité

## Projet tuteuré

## Stage

Validité des composantes acquises : 3 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OU	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n° 84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur)
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		Idem
En contrat de professionnalisation	X		Idem
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE	X		Enseignants-chercheurs et professionnels

	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 17/11/1999 publié au JO du 24/11/1999 et au BO n° 44 du 9/12/1999

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

## Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

<http://www.ups-tlse.fr/>

<http://www.iut-mpy.net>

Lieu(x) de certification :

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

Historique de la certification :

Certification suivante : Mention « Métiers de la qualité »