

**CAPL - ORGANISATION ET GESTION DES RESSOURCES**  
**SPÉCIALITÉ - PILOTAGE**

### INFORMATIONS GÉNÉRALES

<b>Définition</b>	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
<b>Autres appellations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualiticien ou qualiticienne</li> <li>• Responsable du contrôle qualité</li> <li>• Responsable qualité et méthodes</li> </ul>
<b>Correspondances avec les autres répertoires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ROME</b> – H1502 : <u>Management et ingénierie qualité industrielle</u></li> <li>• <b>RIME</b> – FP2EEP04 : <u>QUALITICIENNE /QUALITICIEN</u></li> <li>• <b>FPH</b> – 30C10 : <u>Coordinateur(trice) qualité / gestion des risques</u></li> </ul>

### PROXIMITÉ ENTRE MÉTIERS

<b>Métiers proches</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chargé ou chargée d'études</li> </ul>
<b>Métiers envisageables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditrice ou auditeur interne</li> <li>• Conseiller ou conseillère en organisation</li> <li>• Chargé ou chargée d'évaluation des politiques publiques</li> <li>• Conseiller ou conseillère en prévention des risques professionnels</li> <li>• Chargé ou chargée de l'inspection en santé et sécurité au travail</li> <li>• Directeur ou directrice de laboratoire</li> <li>• Technicien ou technicienne de laboratoire</li> <li>• Directeur ou directrice de la restauration collective</li> </ul>

### CONTEXTE D'EXERCICE

<b>Facteurs d'évolution</b>	<p><b>Évolutions relatives aux politiques publiques, au cadre institutionnel et réglementaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Développement des normes et certifications</li> </ul> <p><b>Évolutions socio-économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigences sociétales à l'égard de l'offre de services publics</li> </ul> <p><b>Évolutions organisationnelles et managériales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mutualisation des moyens entre collectivités</li> <li>• Développement du management de la qualité</li> <li>• Multiplication des démarches d'optimisation des organisations et des processus, d'harmonisation et de simplification des procédures</li> </ul>
<b>Types d'employeurs et services d'affectation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Commune, département, région, structure intercommunale, établissement public</li> <li>• Rattachement possible à une direction support ou à une unité fonctionnelle : laboratoire, unité de production culinaire, établissement d'accueil du jeune enfant</li> </ul>
<b>Conditions d'exercice</b>	<p><b>Conditions générales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déplacements sur les sites</li> <li>• Port éventuel d'équipements de protection individuelle (EPI)</li> </ul> <p><b>Facteurs de pénibilité</b></p>

<b>Relations fonctionnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Astreintes possibles</li> <li>• <del>Exposition possible à des facteurs de risques professionnels au titre de l'environnement physique agressif (Décret n° 2011-354 du 30 mars 2011)</del></li> </ul>
<b>Moyens techniques particuliers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relations fréquentes avec les usagers et/ou les représentants d'usagers</li> <li>• Relations permanentes avec les directions, services, structures de la collectivité et de l'établissement public territorial</li> <li>• Relations avec les instances paritaires dont le CHSCT</li> <li>• Relations régulières avec les établissements d'enseignement, les services en charge de la réglementation, les services déconcentrés de l'Etat, les autres collectivités et les EPCI</li> <li>• Relations régulières avec les prestataires, entreprises, fournisseurs, associations</li> </ul>
<b>Spécialisations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logiciels métiers</li> <li>• Outils de contrôle de la qualité, systèmes d'analyse</li> <li>• <del>En fonction des domaines d'intervention : laboratoire, restauration collective, voirie et réseaux divers, bâtiments, établissements d'accueil du jeune enfant, accueil, services administratifs</del></li> </ul>

## CORRESPONDANCES STATUTAIRES

<b>Cadres d'emplois indicatifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <del>Biologistes, vétérinaires, pharmaciennes et pharmaciens territoriaux (catégorie A, filière Médico technique)</del></li> <li>• <del>Cadres territoriaux de santé paramédicaux (catégorie A, filière Médico sociale)</del></li> <li>• <del>Techniciennes et techniciens paramédicaux territoriaux (catégorie B, filière Médico technique)</del></li> <li>• <del>Ingénieres et ingénieurs territoriaux (catégorie A, filière Technique)</del></li> <li>• <del>Techniciennes et techniciens territoriaux (catégorie B, filière Technique)</del></li> <li>• <del>Attachées et attachés territoriaux (catégorie A, filière Administrative)</del></li> <li>• <del>Rédacteurs et rédactrices territoriaux (catégorie B, filière Administrative)</del></li> </ul>
<b>Condition d'accès</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concours externe et interne avec conditions de diplôme et/ou examen d'intégration en fonction du cadre d'emploi, concours troisième voie</li> </ul>

## ACTIVITÉS ET COMPÉTENCES TECHNIQUES

### ACTIVITÉS

- › Planification de la démarche qualité
- › Pilotage de la démarche qualité
- › Évaluation et amélioration de la démarche qualité
- › Organisation de la qualité

### COMPÉTENCES ASSOCIÉES

#### SAVOIR-FAIRE

- › Planification de la démarche qualité
  - Informer la direction générale des obligations et des besoins/exigences réglementaires en matière de certifications/accréditations/agréments/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 et des référents qualité

## SAVOIRS

**> SAVOIRS SOCIOPROFESSIONNELS**

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

**> 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
- Techniques de gestion et de communication de crise

## ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

- Organisation et conduite de formations
- Assistance, conseil, expertise auprès de tiers (audits fournisseurs, audits croisés)

## ACTIVITÉS TRANSVERSES

ÉTUDE ET VEILLE

- > Veille et observation sectorielle**

GESTION ADMINISTRATIVE,

- > Mise en œuvre et suivi administratif, juridique, commande publique**

JURIDIQUE, COMMANDE PUBLIQUE

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

- > Application des règles d'hygiène, de santé et de sécurité au travail**

INFORMATION - COMMUNICATION -

› Promotion de l'action publique et communication

CONCERTATION

[VOIR LE DÉTAIL DES ACTIVITÉS DANS LE RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS TRANSVERSES](#)