

CQP

Animation d'équipe option maintenance

Référentiel de compétences

Le CQP Animation équipe présente deux options :

- Production
- Maintenance

Ce document présente le CQP Animation d'équipe option maintenance

Les éléments en bleu sont spécifiques à l'option maintenance.

Le titulaire du CQP Animation d'équipe option maintenance est capable de :

- Organiser la maintenance sur un secteur¹ de production, fabrication et/ou conditionnement,
- Animer une ou plusieurs équipes,
- Optimiser la qualité et la sécurité des interventions de l'équipe et assurer l'interface avec la production et les autres services support

 Champ d'intervention :

Le champ du CQP couvre la maintenance sur l'ensemble des équipements automatisés de fabrication et de conditionnement de produits pharmaceutiques

 Le référentiel du CQP est constitué de sept unités de compétences :

1. Organiser la production ou la maintenance sur un secteur¹
2. **Assurer la mise en œuvre des actions de maintenance, de modification ou d'installation sur différents types d'équipement**
3. **Apporter un support technique et méthodologique pour le traitement des dysfonctionnements et la fiabilisation des équipements**
4. Faire appliquer les règles de qualité et de sécurité sur son secteur et contrôler leur application
5. Appliquer des règles simples de gestion et d'administration du personnel sur son secteur
6. Communiquer et animer une équipe
7. Animer des actions de progrès sur son secteur

Pour obtenir le CQP dans sa totalité, le candidat doit être évalué et certifié sur ces sept unités.

¹ Le secteur peut correspondre à une zone de production, un îlot ou un atelier, ou un domaine d'activité

Unité de compétences 1 – Organiser la production ou la maintenance sur un secteur¹

Etre capable de ...

- ✍ Organiser des activités diverses de production ou de maintenance sur un secteur en fonction du planning prévu et des aléas de la production
- ✍ Organiser la circulation et le rangement des flux de produits et d'articles sur un secteur, ainsi que les flux documentaires (ou flux physiques et documentaires)
- ✍ Organiser les activités d'une équipe pour réaliser le planning

Unité de compétences 2 – Assurer la mise en œuvre des actions de maintenance, de modification ou d'installation sur différents types d'équipement

Etre capable de ...

- ✍ Identifier et proposer les interventions de maintenance préventive et/ou curative à réaliser à partir de l'analyse des données et des plans de maintenance
- ✍ Identifier les caractéristiques des différents équipements de l'unité de production et les procédés de fabrication et/ou de conditionnement associés
- ✍ Intégrer les besoins des services supports et de la production dans l'organisation des activités de maintenance
- ✍ Estimer le coût des interventions et d'immobilisation des équipements et l'intégrer dans ses décisions
- ✍ Organiser la mise en œuvre d'essais et/ou de contrôles spécifiques liés à la validation ou à la qualification et apporter des éléments pour la rédaction des protocoles

Unité 3 : Apporter un support technique et méthodologique pour le traitement des dysfonctionnements et la fiabilisation des équipements

Etre capable de ...

- ✍ Analyser les conséquences de tout dysfonctionnement technique sur le déroulement du procédé et la qualité du produit
- ✍ Déterminer les mesures à prendre en cas de dysfonctionnement, dérive ou non-conformité
- ✍ Proposer des actions permettant de maintenir et fiabiliser la performance des équipements ainsi que les moyens de mesurer leur efficacité
- ✍ Apporter un support technique et/ou méthodologique à ses collaborateurs pour diagnostiquer un dysfonctionnement sur les équipements de production

Unité de compétences 4 – Faire appliquer les règles de qualité et de sécurité sur son secteur et contrôler leur application

Etre capable de ...

- ✍ Evaluer sur un secteur la conformité des activités, des locaux et des équipements avec les référentiels qualité (BPF, ISO, ...) et les règles de sécurité
- ✍ Faire appliquer les BPF, les règles de sécurité et les procédures par l'ensemble des collaborateurs sur un secteur
- ✍ Analyser les causes de non-conformités liées à la qualité et à la sécurité
- ✍ Veiller à ce que toute déviation ou non-conformité soit enregistrée et traitée et assurer le suivi d'actions correctives
- ✍ Apprécier la conformité des documents de traçabilité concernant son secteur
- ✍ Rédiger un document de production (mode opératoire, rapport simple, procédure...) en fonction des règles de qualité internes et externes

Unité de compétences 5 – Appliquer des règles simples de gestion et d'administration du personnel sur son secteur

Etre capable de ...

- ✍ Appliquer les règles de gestion du personnel (congrés, horaires, RTT, pauses...)
- ✍ Assurer l'intégration et le suivi des intérimaires et des nouveaux collaborateurs
- ✍ Appliquer les règles de gestion d'un budget de fonctionnement sur son secteur

Unité de compétences 6 – Communiquer et animer une équipe

Etre capable de ...

- ✍ Communiquer efficacement avec des interlocuteurs différents dans des situations variées
- ✍ Former et assister des collaborateurs sur la pratique des activités professionnelles
- ✍ Animer une équipe de collaborateurs sur un secteur : donner des directives, transmettre des informations, gérer des conflits, apprécier le travail réalisé, motiver et convaincre son équipe, mener des entretiens et fixer des objectifs
- ✍ Suivre et / ou accompagner l'acquisition des compétences et proposer des évolutions dans un cadre défini

Unité de compétences 7 – Animer des actions de progrès sur son secteur

Etre capable de ...

- ✍ Rechercher et traiter des informations liées aux activités professionnelles (qualité, réglementation pharmaceutique, règles de gestion du personnel, technologie, ...)
- ✍ Proposer et mettre en place des actions correctives pour remédier aux non-conformités liées à la qualité et à la sécurité, en liaison avec les autres services
- ✍ Analyser et interpréter des résultats de suivi d'indicateurs de productivité
- ✍ Proposer et mettre en place des actions correctives pour réduire les coûts et les délais, en liaison avec les autres services
- ✍ Animer un plan d'action au sein d'une équipe

Mise en relation des unités de compétences, des situations d'évaluation et des modules de formation

Unités de compétences	Situation d'évaluation	Module de formation
Unité 1 – Organiser la production ou la maintenance sur un secteur	Entretien-bilan : organisation de la production ou de la maintenance sur un secteur durant une période donnée	Module 1 : Organisation de la maintenance
Unité 2 – Assurer la mise en œuvre des actions de maintenance, de modification ou d'installation sur différents types d'équipement	Entretien – bilan sur la base des activités de maintenance, de modification et d'installation réalisées par l'équipe sur une période donnée	Module 2 : Caractéristiques des différents équipements de l'unité de production et des procédés de fabrication et/ou de conditionnement associés
Unité 3 – Apporter un support technique et méthodologique pour le traitement des dysfonctionnements et la fiabilisation des équipements	Entretien – bilan sur la base des mesures prises en cas de dysfonctionnement ou d'incident technique ; exemples d'actions de fiabilisation proposées	Module 3 : Diagnostic : analyse des conséquences de dysfonctionnement et gestion des mesures pertinentes à prendre
Unité 4 – Faire appliquer les règles de qualité et de sécurité sur son secteur et contrôler leur application	Entretien – bilan de l'activité réalisée sur une période de plusieurs mois ; exemples d'actions menées pour faire appliquer les BPF, les règles de sécurité et les procédures.	Module 4 : Gestion de la qualité et de la sécurité
Unité 5 – Appliquer des règles simples de gestion et d'administration du personnel sur son secteur	Entretien – bilan sur la base des activités réalisées liées à l'administration du personnel	Module 5 : Règles de gestion et d'administration du personnel
Unité 6 – Communiquer et animer une équipe	Entretien – bilan de l'animation de l'équipe	Module 6 : Animation/Communication
Unité 7 – Animer des actions de progrès sur son secteur	Conduite d'une action de progrès sur son secteur	Module 7 : Actions de progrès

Référentiel d'évaluation

Unité de compétences 1 – Organiser la production ou la maintenance sur un secteur¹

Etre capable de ...

- ✍ Organiser des activités diverses de production ou de maintenance sur un secteur en fonction du planning prévu et des aléas de la production
- ✍ Organiser la circulation et le rangement des flux de produits et d'articles sur un secteur, ainsi que les flux documentaires (ou flux physiques et documentaires)
- ✍ Organiser les activités d'une équipe pour réaliser le planning

Entreprise :

Candidat :

Mode d'évaluation :

- 📁 Entretien : bilan de l'activité réalisée sur une période de plusieurs mois.

L'entreprise a mis en place les conditions d'évaluation suivantes :

- Un planning (production / maintenance préventive) est donné pour le mois ou la semaine Oui
- L'animateur organise les activités d'une équipe de maintenance Oui

Exemples de documents pouvant servir d'appui à l'évaluation

Cochez le(s) document(s) (papier et/ou électronique) ayant été utilisé(s) :

- Planning de maintenance préventive
- Planning d'affectation des collaborateurs ou tout autre document d'organisation ou de répartition des activités
- Fiches de fonction
- Planning congés
- Fiches horaires
- Standards d'intervention en maintenance
- Rapports d'activité (ex : bilan hebdomadaire...)
- Tous documents liés à la maintenance ou à la gestion du personnel
- Autres : précisez :

.....

Critères d'évaluation	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
Le planning quotidien est établi pour l'équipe et /ou pour le secteur	<i>Présence et mise à jour quotidienne du planning</i> <i>Prise en compte des exigences spécifiques liées à l'activité</i> <i>Respect des règles et procédures</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
L'organisation permet de réaliser les activités de maintenance préventive, de modifications et d'installations sur une période donnée et dans les délais impartis.	<i>Respect des délais</i> <i>Réalisation effective des actions de maintenance préventive dans les délais</i> <i>Réalisation effective des modifications ou installations dans les délais</i> <i>Fiabilité du planning établi</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les délais et les aléas de production et leur impact sur l'organisation de la maintenance sont identifiés et pris en compte Les écarts sont expliqués	<i>Réactivité – délai de prise en compte</i> <i>Pertinence des explications sur la prise en compte des aléas</i> <i>Pertinence des explications</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
L'organisation de l'activité permet d'atteindre les objectifs de production sur une période donnée Les écarts sont expliqués	Respect : <ul style="list-style-type: none"> • <i>des standards de production</i> • <i>Délais de production</i> • <i>Normes qualité</i> Pertinence des explications	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
L'affectation des collaborateurs tient compte des profils et compétences	<i>Les postes critiques sont pourvus correctement</i> <i>Les habilitations des personnes sont vérifiées</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
La méthode appliquée pour affecter les collaborateurs est expliquée	<i>Pertinence des explications</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les problèmes d'organisation sont anticipés et les besoins éventuels en ressources complémentaires sont déterminés Les écarts sont expliqués	<i>Charge de travail correctement estimée</i> <i>Délai d'anticipation</i> <i>Ecarts par rapport aux objectifs</i> <i>Pertinence des explications</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les approvisionnements nécessaires à la maintenance sont	<i>Nombre et durée des ruptures d'approvisionnement non liés à des</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

réalisés dans les délais et les écarts sont expliqués	<i>facteurs extérieurs</i> <i>Pertinence des explications</i>	
La disponibilité des moyens matériels nécessaires à la maintenance est assurée et les écarts sont expliqués	<i>Nombre et durée des arrêts liés à des problèmes de disponibilité des moyens matériels</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
L'organisation de la maintenance prend en compte les procédures de production et les exigences qualité	<i>Absence de non-conformités</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Le déplacement, le rangement et le stockage des articles, des pièces, consommables et outillages de maintenance sont assurés dans le respect des BPF et/ou des procédures internes	<i>Absence de non-conformités</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les comptes-rendus d'intervention ou rapport d'anomalies sont rédigés ou renseignés dans un système GMAO Les dossiers techniques sont actualisés	<i>Clarté et Exactitude des renseignements apportés</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
La gestion des flux documentaires est assurée	<i>Respect des délais de transmission</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Evaluation réalisée le :

Nom, qualité et signature du candidat :

.....

Nom, qualité et signature du responsable hiérarchique :

.....

Nom, qualité et signature de la personne qualifiée externe au service :

.....

Nom, qualité et signature de l'évaluateur :

.....

Unité de compétences 2 – Assurer la mise en œuvre des actions de maintenance, de modification ou d’installation sur différents types d’équipement

Etre capable de ...

-  Identifier et proposer les interventions de maintenance préventive et/ou curative à réaliser à partir de l’analyse des données et des plans de maintenance
-  Identifier les caractéristiques des différents équipements de l’unité de production et les procédés de fabrication et/ou de conditionnement associés
-  Intégrer les besoins des services supports et de la production dans l’organisation des activités de maintenance
-  Estimer le coût des interventions et d’immobilisation des équipements et l’intégrer dans ses décisions
-  Organiser la mise en œuvre d’essais et/ou de contrôles spécifiques liés à la validation ou à la qualification et apporter des éléments pour la rédaction des protocoles

Entreprise :

Candidat :

Mode d’évaluation :

-  Entretien : bilan des activités de maintenance, de modification et d’installation réalisées par l’équipe sur une période donnée

L’entreprise a mis en place les conditions d’évaluation suivantes :

- L’animateur organise les activités d’une équipe de maintenance intervenant sur un ou plusieurs procédé(s) de production

Oui

Exemples de documents pouvant servir d’appui à l’évaluation

Cochez le(s) document(s) (papier et/ou électronique) ayant été utilisé(s) :

- Fiches incident / déviation / anomalie / non-conformité
- Rapports d’activité
- Tous documents liés à la mise en œuvre d’essais ou de contrôles spécifiques liés à la validation ou à la qualification
- Planning hebdomadaire et/ou mensuel
- Cahier de route/ Log book
- Bons d’intervention
- Ordres de travail (OT)
- Documentation machine
- Fiches d’instruction (FI)
- Modes opératoires (MOP)
- Procédures (SOP)
- Tous documents liés à la qualification des équipements et la vérification de l’instrumentation (métrologie)
- GPAO / GMAO
- Autres : précisez :

.....
.....

Critères d'évaluation	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
Les principales étapes des procédés de fabrication et/ou de conditionnement de l'unité de production sont expliquées	<i>Absence d'oubli majeur</i> <i>Organisation cohérente des différentes étapes</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les différents paramètres, points critiques et risques associés sont cités pour ces étapes	<i>Cohérence avec l'étape</i> <i>Le lien produit-procédé-paramètres du procédé est établi</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les caractéristiques des différents équipements de production de l'unité sont décrites	<i>Les points critiques de fonctionnement des équipements sont expliqués</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les interventions de maintenance initiées tiennent compte de l'analyse des données et des plans de maintenance	<i>Aucun oubli majeur</i> <i>Choix pertinent du type de maintenance selon les équipements : corrective, préventive systématique, préventive conditionnelle</i> <i>Délai correct d'obtention des caractéristiques de la production initiale après intervention de son équipe</i> <i>Choix approprié et utilisation correcte des outils par son équipe</i> <i>Prise en compte de la documentation technique par son équipe</i> <i>Application des modes opératoires et des gammes de maintenance par son équipe</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les interventions de maintenance initiées tiennent compte des besoins des services support et de la production.	<i>Délai de réaction</i> <i>Intégration des contraintes de qualité de la production</i> <i>Intégration des contraintes de planning de la production</i> <i>Pertinence des mesures</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les informations nécessaires sont transmises aux équipes de production et aux services support	<i>Toutes les informations nécessaires sont transmises</i> <i>Clarté et exactitude des informations transmises</i> <i>Délai de transmission de l'information</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les interventions de maintenance initiées tiennent compte des coûts d'intervention et d'immobilisation des équipements	<i>Explication de la signification des différents indicateurs de coût, d'efficacité et de qualité utilisés sur le site</i> <i>Exemples apportés de prise en compte des coûts dans l'activité de maintenance</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

<p><i>Les procédures à respecter pour la qualification des équipements et la vérification de l'instrumentation sont commentées et des éléments sont apportés pour la rédaction des protocoles</i></p>	<p>Les principaux points critiques sont cités Les explications précisent le lien entre les procédures à respecter et les objectifs de la qualification et de la validation Exemples d'éléments apportés pour contribuer à la rédaction des protocoles</p>	<p>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
---	---	--

Evaluation réalisée le :

Nom, qualité et signature du candidat :

.....

Nom, qualité et signature du responsable hiérarchique :

.....

Nom, qualité et signature de la personne qualifiée externe au service :

.....

Nom, qualité et signature de l'évaluateur :

.....

Unité 3 : Apporter un support technique et méthodologique pour le traitement des dysfonctionnements et la fiabilisation des équipements

Etre capable de ...

-  Analyser les conséquences de tout dysfonctionnement technique sur le déroulement du procédé et la qualité du produit
-  Déterminer les mesures à prendre en cas de dysfonctionnement, dérive ou non-conformité
-  Proposer des actions permettant de maintenir et fiabiliser la performance des équipements ainsi que les moyens de mesurer leur efficacité
-  Apporter un support technique et/ou méthodologique à ses collaborateurs pour diagnostiquer un dysfonctionnement sur les équipements de production

Entreprise :

Candidat :

Mode d'évaluation :

-  Entretien : bilan de l'activité réalisée sur une période de plusieurs mois ; exemples de mesures prises en cas de dysfonctionnement ou d'incident technique ; exemples d'actions de fiabilisation proposées

L'entreprise a mis en place les conditions d'évaluation suivantes :

- L'animateur organise les activités d'une équipe de maintenance intervenant sur un ou plusieurs procédé(s) de production

Oui

Exemples de documents pouvant servir d'appui à l'évaluation

Cochez le(s) document(s) (papier et/ou électronique) ayant été utilisé(s)

- Dossiers équipement (dossier constructeur et machine)
- Cahiers maintenance / cahiers de ligne
- Fiches incident / déviation / anomalie / non-conformité
- Cahier de route / log-book
- Rapports d'activité
- Fiches d'instruction (FI)
- Modes opératoires (MOP)
- Procédures (SOP)
- Check list
- Autres : précisez :

.....
.....
.....

Critères d'évaluation	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
<p>Pour plusieurs exemples les conséquences potentielles d'un dysfonctionnement sur la qualité des matières premières, du produit et des articles de conditionnement sont identifiées</p>	<p><i>Absence d'oubli majeur dans les conséquences décrites pour différents types de dysfonctionnements</i> <i>Les conséquences potentielles du dysfonctionnement et de ses propres interventions sur la qualité des matières, produits et articles sont identifiées et citées</i></p>	<p>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
<p>Les mesures nécessaires sont prises : alerte, arrêt de la ligne, demande de nettoyage, ...</p>	<p><i>Exemples de mesures prises pour anticiper les risques et pertinence de ces mesures</i> <i>Exemples de mesures prises pour remédier aux non conformités et pertinence de ces mesures</i></p>	<p>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
<p>Pour plusieurs exemples le lien entre un dysfonctionnement technique et le déroulement du procédé de production est établi</p> <p>Tout écart dans le déroulement du procédé de production est identifié</p>	<p><i>Absence d'oubli majeur dans les conséquences décrites pour différents types de dysfonctionnements</i></p> <p><i>100% des écarts identifiés et traités</i></p>	<p>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
<p>Les mesures pertinentes sont prises en cas de dysfonctionnement ou incident technique</p>	<p><i>Exemples de dysfonctionnements traités ayant nécessité le support technique de l'animateur</i> <i>Mesures prises pour remédier aux dérives et écarts dans le cadre de ces exemples et pertinence de ces mesures</i></p>	<p>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
<p>Les explications nécessaires sont apportées aux collaborateurs</p>	<p><i>Pertinence et clarté des consignes transmises et vérification de leur application</i></p>	<p>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
<p>La traçabilité du dysfonctionnement ou de l'incident technique est assurée</p>	<p><i>Toutes les informations nécessaires pour reconstituer l'incident sont saisies ou écrites</i> <i>Pertinence et exhaustivité des informations tracées</i></p>	<p>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>

<p>Des actions permettant de maintenir et fiabiliser la performance sont proposées</p>	<p><i>Exemples de plans d'action proposés</i> <i>Toutes les causes des problèmes sont déterminées</i> <i>Adéquation des actions avec les causes identifiées</i> <i>Pertinence et réalisme des propositions (caractère applicable, réalisme d'une procédure ou d'un mode opératoire)</i> <i>L'amélioration de la performance de l'équipement est mesurée et partagée</i></p>	<p>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
--	---	---

Evaluation réalisée le :

Nom, qualité et signature du candidat :

.....

Nom, qualité et signature du responsable hiérarchique :

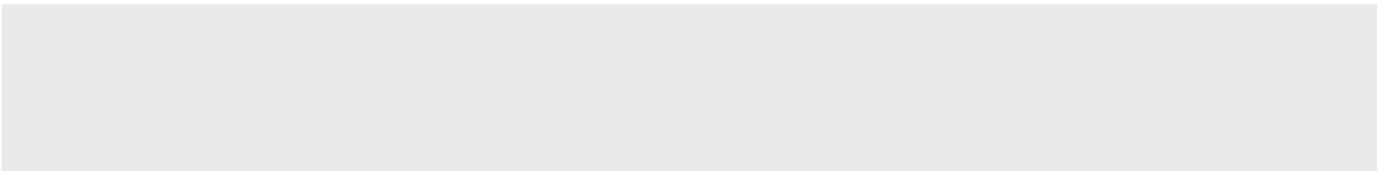
.....

Nom, qualité et signature de la personne qualifiée externe au service :

.....

Nom, qualité et signature de l'évaluateur :

.....



Unité de compétences 4 – Faire appliquer les règles de qualité et de sécurité sur son secteur et contrôler leur application

Etre capable de ...

-  Evaluer sur un secteur la conformité des activités, des locaux et des équipements avec les BPF, les règles de sécurité et les procédures
-  Faire appliquer les BPF, les règles de sécurité et les procédures par l'ensemble des collaborateurs sur un secteur
-  Analyser les causes de non-conformités liées à la qualité et à la sécurité
-  Veiller à ce que toute déviation ou non-conformité soit enregistrée et traitée et assurer le suivi d'actions correctives
-  Apprécier la conformité d'un dossier de lot concernant son secteur
-  Rédiger un document de production (mode opératoire, rapport simple, procédure...) en fonction des règles de qualité internes et externes

Entreprise :

Candidat :

Mode d'évaluation :

-  Entretien : bilan de l'activité réalisée sur une période de plusieurs mois ; exemples d'actions menées pour faire appliquer les BPF, les règles de sécurité et les procédures.

L'entreprise a mis en place les conditions d'évaluation suivantes :

- L'animateur organise les activités d'une équipe Oui
- Le système qualité est en place et documenté sur le secteur Oui

Exemples de documents pouvant servir d'appui à l'évaluation

Cochez le(s) document(s) (papier et/ou électronique) ayant été utilisé(s) :

- Dossiers de lot
- Documents rédigés
- Fiches d'incidents / déviation / anomalie / non-conformité
- Rapports d'audit
- Rapports d'activité
- Tous documents liés à la production ou à la qualité et la sécurité
- Avis des services qualité
- Autres : précisez :

.....

Critères d'évaluation	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
Toute non-conformité des activités, des locaux et des équipements est identifiée	<i>Absence d'incident critique dû à une non-conformité non identifiée</i> <i>Prise en compte des règles qualité et sécurité</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les mesures pertinentes sont prises en cas de non-conformité	<i>Délai de réaction</i> <i>Pertinence des mesures</i> <i>Application complète de la ou des procédure(s) de gestion des anomalies</i> <i>Toutes les informations nécessaires à une prise de décision sont transmises au bon interlocuteur</i> <i>Délai de transmission de l'information</i> <i>Taux de requête suite à une fiche de non-conformité</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Toute déviation / dérive (vérifier BPF) ou non-conformité est enregistrée	<i>Toutes les informations nécessaires sont saisies ou écrites</i> <i>Absence d'erreur ou d'omission</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Le suivi des plans d'action est assuré	<i>Renseignement des outils de suivi</i> <i>Nombre de plans d'action non suivis sans justification et sans alerte</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les non-conformités sont mesurées à l'aide d'indicateurs simples (ex : charlottes mal portées, palettes mal rangées, ...)	<i>Existence de ces indicateurs</i> <i>Lisibilité de ces indicateurs et de leur évolution pour le personnel</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les informations et explications nécessaires sont apportées aux collaborateurs sur les points critiques et sur les objectifs d'amélioration pour le secteur	<i>Les collaborateurs sont capables de citer les points critiques par rapport à leur activité et de faire le lien avec les différentes mesures et procédures.</i> <i>Les collaborateurs sont capables de citer les objectifs d'amélioration.</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les objectifs fixés aux collaborateurs prennent en compte la qualité et la sécurité	<i>Existence d'objectifs prenant en compte la qualité et la sécurité</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Toute non-conformité du dossier de lot est identifiée	<i>Nombre d'erreurs ou d'oublis non identifiés</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Tout incident est consigné	<i>Ecarts constatés à partir des documents analysés</i> <i>Clarté et exhaustivité des informations apportées</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Tout écart dans les réconciliations est identifié et analysé. Les mesures pertinentes sont prises	<i>Nombre d'erreurs dans les calculs de réconciliation</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les explications nécessaires pour améliorer le renseignement du dossier de lot sont apportées aux collaborateurs	<i>Des exemples d'explications sont donnés Nombre de répétitions du même type d'erreur par les mêmes collaborateurs</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les documents (procédures, modes opératoires, ...) rédigés sont clairs, précis et les règles qualité sont appliquées	<i>Clarté et précision des documents rédigés par rapport aux utilisateurs Vocabulaire utilisé Absence de non-conformité au regard des règles qualité</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
La mise en œuvre des règles de sécurité des équipements, des personnes et des locaux est vérifiée	<i>Respect dans l'application des règles de sécurité</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Evaluation réalisée le :

Nom, qualité et signature du candidat :

.....

Nom, qualité et signature du responsable hiérarchique :

.....

Nom, qualité et signature de la personne qualifiée externe au service :

.....

Nom, qualité et signature de l'évaluateur :

.....

Unité de compétences 5 – Appliquer des règles simples de gestion et d'administration du personnel sur son secteur

Etre capable de ...

- Appliquer les règles de gestion du personnel (congrés, horaires, RTT, absentéisme, pauses...)
- Assurer l'intégration et le suivi des intérimaires et des nouveaux collaborateurs
- Appliquer les règles de gestion d'un budget de fonctionnement sur son secteur

Entreprise :

Candidat :

Mode d'évaluation :

- Entretien : bilan de l'activité réalisée sur une période de plusieurs mois.

L'entreprise a mis en place les conditions d'évaluation suivantes :

- L'animateur organise les activités d'une équipe Oui

Exemples de documents pouvant servir d'appui à l'évaluation

Cochez le(s) document(s) (papier et/ou électronique) ayant été utilisé(s) :

- Planning d'affectation des collaborateurs
- Planning congés
- Fiches horaires / suivi des horaires, des absences
- Budget de fonctionnement
- Rapports d'activité
- Tous documents liés à la gestion du personnel
- Avis des services RH
- Autres : précisez :

.....

Critères d'évaluation	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
Les règles de gestion du personnel sont appliquées	<i>Incidents liés au non-respect des règles</i> <i>Régularité et qualité du suivi</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les différents types d'absences sont suivis (congrés, RTT, formation,)	<i>Incidents liés à un manque de suivi</i> <i>Régularité et qualité du suivi</i> <i>Transmission des informations nécessaires aux services concernés (RH, compta...)</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les échéances des contrats des collaborateurs (intérimaires, CDD) sont prises en compte	<i>Régularité et qualité du suivi</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Les règles liées au temps de travail sont appliquées	<i>Respect du quota d'heures supplémentaires Respect des temps de pause</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les informations liées aux formations sont transmises et les départs en formation sont organisés	<i>Taux de présence des collaborateurs aux formations</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les informations internes sont transmises aux collaborateurs	<i>Incidents liés à une non transmission d'informations</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
La procédure d'intégration des nouveaux collaborateurs est suivie et les informations nécessaires sont données aux nouveaux collaborateurs (sécurité incendie, équipements de protection individuelle, tenue de travail, ...)	<i>Renseignement des documents de suivi de l'intégration Inscription des nouveaux collaborateurs aux formations réglementaires Suivi des formations réglementaires</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Une appréciation sur la tenue de l'emploi est donnée pour les nouveaux collaborateurs	<i>Incidents liés à un manque de suivi ou de transmission d'informations Fréquence de la remontée d'informations</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Tous les documents nécessaires sont transmis au service ressources humaines ou comptabilité	<i>Incidents liés à un manque transmission d'informations</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les règles de gestion d'un budget de fonctionnement sont appliquées	<i>Nombre d'erreurs Les dépenses engagées sont cohérentes avec le budget Les factures et / ou bons de livraison sont vérifiés Les procédures internes sont respectées</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Evaluation réalisée le :

Nom, qualité et signature du candidat :

.....

Nom, qualité et signature du responsable hiérarchique :

.....

Nom, qualité et signature de la personne qualifiée externe au service :

.....

Nom, qualité et signature de l'évaluateur :

.....

Unité de compétences 6 – Communiquer et animer une équipe

Etre capable de ...

-  Communiquer efficacement avec des interlocuteurs différents dans des situations variées
-  Former et assister des collaborateurs sur la pratique des activités professionnelles
-  Animer une équipe de collaborateurs sur un secteur : donner des directives, transmettre des informations, gérer des conflits, apprécier le travail réalisé, motiver et convaincre son ou ses équipes, mener des entretiens et fixer des objectifs
-  Suivre et / ou accompagner l'acquisition des compétences et proposer des évolutions dans un cadre défini

Entreprise :

Candidat :

Mode d'évaluation :

-  Entretien : bilan de l'activité réalisée sur une période de plusieurs mois.

L'entreprise a mis en place les conditions d'évaluation suivantes :

- L'animateur organise les activités d'une équipe Oui

Exemples de documents pouvant servir d'appui à l'évaluation

Cochez le(s) document(s) (papier et/ou électronique) ayant été utilisé(s) :

- Tous documents de communication : e-mails, notes, compte-rendus de réunion, ...
- Tous documents de tutorat, de suivi de formation, d'évaluation, d'habilitation,
- Documents d'entretien renseignés
- Procédures et modes opératoires rédigés
- Rapports d'activité
- Tous documents liés à la gestion du personnel
- Autres : précisez :

.....

-  Le candidat devra joindre un bilan décrivant son activité d'animation d'équipe.

Il comporte notamment des éléments sur les axes suivants :

- Comment animez-vous votre équipe ? Donnez des exemples et expliquez votre démarche.
- Quels sont les objectifs pour l'ensemble de votre équipe ? Fixez-vous des objectifs individuels ? Donnez des exemples et expliquez votre démarche.
- Quelles difficultés rencontrez-vous dans l'animation de votre équipe et comment les surmontez-vous ?

Critères d'évaluation	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
Les informations écrites et orales appropriées sont transmises au responsable hiérarchique	<i>Toutes les informations nécessaires sont transmises Délai de transmission</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les informations écrites et orales appropriées sont transmises au sein de l'équipe, aux autres équipes et aux autres services de l'entreprise	<i>Délai de transmission satisfaisant Aucun incident dû à un manque d'information Transmission correcte des historiques de production lors du passage de consignes</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
L'accueil, le tutorat et l'évaluation des nouveaux collaborateurs au sein de l'équipe sont assurés	<i>Application de la procédure d'accueil Renseignement des documents de tutorat</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Des objectifs collectifs et individuels sont fixés au sein de l'équipe	<i>Existence et formalisation des objectifs</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les activités et les compétences des collaborateurs sont identifiées et un plan de développement est proposé (besoins en formation, évolution professionnelle...)	<i>Des exemples sont cités</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
La communication est assurée au sein de l'équipe : écoute, dialogue, entretiens, réunions,...	<i>Les collaborateurs disposent des informations nécessaires Des exemples d'entretiens et de réunions sont cités</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les actions positives des collaborateurs sont reconnues	<i>Des exemples sont cités.</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les conflits et les problèmes sont traités.	<i>Des exemples sont cités Pertinence des mesures prises Absence de conflits ou problèmes non traités</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
En cas de formation (au poste ou autre), la progression des collaborateurs est suivie	<i>Renseignement des outils de suivi Des exemples sont apportés</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les décisions d'organisation et les impératifs de production sont expliqués à l'équipe	<i>Mise en œuvre des décisions par l'équipe Retour d'informations</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Evaluation réalisée le :

Nom, qualité et signature du candidat :

.....

Nom, qualité et signature du responsable hiérarchique :

.....

Nom, qualité et signature de la personne qualifiée externe au service :

.....

Nom, qualité et signature de l'évaluateur :

.....

Unité de compétences 7 – Animer des actions de progrès sur son secteur

Etre capable de ...

-  Rechercher et traiter des informations liées aux activités professionnelles (qualité, réglementation pharmaceutique, règles de gestion du personnel, technologie, ...)
-  Proposer et mettre en place des actions correctives pour remédier aux non-conformités liées à la qualité et à la sécurité, en liaison avec les autres services
-  Analyser et interpréter des résultats de suivi d'indicateurs de productivité
-  Proposer et mettre en place des actions correctives pour réduire les coûts et les délais, en liaison avec les autres services
-  Animer un plan d'action au sein d'une équipe

Entreprise :

Candidat :

Mode d'évaluation :

 Entretien : bilan des actions d'amélioration réalisées

L'entreprise a mis en place les conditions d'évaluation suivantes :

- L'animateur organise les activités d'une équipe Oui
- L'animateur a été mis en situation de conduire des actions d'amélioration

Oui

Exemples de documents pouvant servir d'appui à l'évaluation

Cochez le(s) document(s) (papier et/ou électronique) ayant été utilisé(s) :

- Tous documents de recueil d'information, de suivi d'indicateurs, ...
- Procédures et modes opératoires rédigés
- Plan d'action
- Ordres du jour et compte-rendu de réunions, documents de synthèse...
- Compte-rendu d'une action d'amélioration
- Rapports d'activité, supports de communication sur l'évolution du projet, graphiques...
- Autres : précisez :

.....
.....

 Le compte-rendu de l'action d'amélioration est joint à la fiche d'évaluation.

Il comporte notamment les éléments suivants :

- Quelle était la situation de départ ?
- Quels étaient les objectifs de l'action ?
- Les principales étapes du plan d'action / les méthodes utilisées / les contraintes et difficultés (Décrivez ce que vous avez personnellement réalisé à chaque étape)
- Quelles propositions avez-vous élaboré en cours d'action ou en fin d'action ?
- Quels sont actuellement les résultats de l'action ? (coût / qualité / délais, ...)
- L'action se poursuit-elle ? Si oui, comment ?

Critères d'évaluation	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
Les objectifs de l'action d'amélioration sont déterminés pour le secteur dans le cadre des objectifs définis par la hiérarchie	<i>Pertinence des objectifs</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Pour une action au moins, les objectifs prennent en compte l'amélioration de la qualité et de la sécurité	<i>Suivi d'un indicateur qualité / sécurité</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Pour une action au moins, les objectifs prennent en compte l'optimisation des coûts et des délais	<i>Suivi d'un indicateur productivité</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les informations à recueillir sont déterminées en fonction des objectifs	<i>Pertinence du choix des informations Identification de toutes les sources d'information et de leur fiabilité</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Un plan d'action est défini en liaison avec le responsable hiérarchique et ce plan d'action est suivi	<i>Existence d'un plan d'action Mise en place des actions prévues Respect des délais</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les collaborateurs sont associés dès le départ à la définition des objectifs et des plans d'action	<i>Degré d'intégration des collaborateurs</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
L'analyse des causes de non-conformité et/ou l'interprétation du suivi des indicateurs est réalisée et pertinente	<i>L'ensemble des risques et leur degré de gravité sont déterminés Toutes les causes sont déterminées Une méthode d'analyse (5M ou autre) a été utilisée</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Des actions correctives sont proposées, justifiées et priorisées par rapport aux objectifs définis	<i>Les actions portent effectivement sur les causes identifiées Pertinence et réalisme des propositions (caractère applicable, réalisme d'une procédure ou d'un mode opératoire)</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les collaborateurs sont associés à la mise en place des actions correctives	<i>Explications apportées sur la manière dont les collaborateurs ont été associés</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les résultats obtenus par les actions correctives sont suivis et visualisés. Un suivi dans le temps est prévu.	<i>Qualité des résultats par rapport aux objectifs Un indicateur mesuré en amont et en aval du projet Pérennisation des résultats obtenus</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

<p>Un rapport présentant les actions menées, les résultats obtenus et les améliorations à poursuivre est rédigé</p>	<p><i>Pertinence et clarté du rapport Présentation du déroulé complet de l'action avec des documents en appui (compte-rendus de réunion, fiches de synthèse, ...)</i></p>	<p>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
<p>L'animateur est le moteur du projet</p>	<p><i>Il recueille l'avis de ses collaborateurs Il anime les réunions et en fait la synthèse Il s'informe des autres actions menées par ses collaborateurs</i></p>	<p>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>

Evaluation réalisée le :

Nom, qualité et signature du candidat :

.....

Nom, qualité et signature du responsable hiérarchique :

.....

Nom, qualité et signature de la personne qualifiée externe au service :

.....

Nom, qualité et signature de l'évaluateur :

.....