



Organisation et qualité

Cette famille rassemble des métiers dont la finalité est d'améliorer la qualité de service aux clients et l'efficacité de l'entreprise, par la conduite de projets ou de démarches contribuant à l'optimisation de son organisation et de ses processus de travail.

Les différentes sous-familles et leurs missions.

Maîtrise d'ouvrage, organisation, planification (12A)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer au développement de l'entreprise et à l'amélioration de son fonctionnement en assurant le pilotage permanent de projets transversaux importants ou de processus d'optimisation de l'organisation du travail.

Pilotage de la qualité (12B)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission d'améliorer la qualité de service aux clients et l'efficacité des processus de travail de l'entreprise en mettant en place des procédures ou démarches qualité et en assurant leur suivi..

Maîtrise d'ouvrage, organisation, planification — 12A

Exemples d'intitulés de métiers

- Chef de projet MOA/ Assistant MOA
- Chef de projet organisation/Conseiller en organisation
- Analyste fonctionnel
- Chargé d'études en organisation/d'organisation/de planification

Mission

Contribuer au développement de l'entreprise et à l'amélioration de son fonctionnement en assurant le pilotage permanent de projets transversaux importants ou de processus d'optimisation de l'organisation du travail.

Exemples d'activités mises en œuvre

Conduite de projets	<ul style="list-style-type: none"> • Cadrer avec l'initiateur du projet les objectifs, conditions de réalisation, délais et livrables du projet • Planifier les différentes étapes du projet et répartir le travail entre les différents membres de l'équipe projet • Lancer des appels d'offres, participer au choix des prestataires ou fournisseurs et assurer le suivi de leurs prestations • Piloter les travaux de l'équipe projet et coordonner ceux des prestataires • Assurer le suivi et le reporting du projet auprès des instances et des responsables hiérarchiques concernés
Organisation et planification du travail	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser des analyses, diagnostics et études portant sur l'organisation ou la planification du travail • Proposer des évolutions ou améliorations en matière d'organisation et évaluer leurs impacts potentiels
Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) pouvant avoir un impact sur le projet
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Informer, former et accompagner l'équipe projet • Venir en appui des directions métiers pour apporter une expertise fonctionnelle ou les aider à déployer les changements engagés

Exemples de compétences attendues

Connaître

- L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
- Les orientations stratégiques de l'entreprise
- Les techniques et outils de la gestion de projets
- Les techniques et méthodes de communication
- Les techniques d'expression écrite

Savoir

- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
- Rédiger un cahier des charges
- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- Favoriser des relations d'échanges et le climat de coopération
- Expliquer, argumenter, convaincre

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Master Conseil en organisation et management du changement, Administration des entreprises, Droit, économie et gestion d'entreprise, Organisation, gestion, contrôle
- Ecole d'ingénieur
- Ecole de commerce

Expérience professionnelle antérieure

Les personnes qui ont intégré cette sous-famille par mobilité interne (11,3% des effectifs CDI) venaient principalement des sous-familles suivantes :

Sous-famille d'origine

11B	Conception, développement et intégration des SI	14%
12B	Pilotage de la qualité	10%
09C	Secrétariat / assistantat	7%

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Les personnes qui ont quitté cette sous-famille par mobilité interne (24,1% des effectifs CDI) ont principalement rejoint les sous-familles suivantes :

Sous-famille de destination

08	Pilotage économique, comptable et financier (métiers nouveaux ou émergents)	15%
11D	Assistance / support aux utilisateurs	11%
012	Organisation et qualité (métiers nouveaux ou émergents)	7%

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Pilotage de la qualité

12B

Exemples d'intitulés de métiers

- Responsable qualité/Chargé de la qualité
- Conseiller qualité/animateur qualité
- Homologateur

Mission

Améliorer la qualité de service aux clients et l'efficacité des processus de travail de l'entreprise en mettant en place des procédures ou démarches qualité et en assurant leur suivi.

Exemples d'activités mises en œuvre

<p>Conception, gestion et suivi de démarches qualité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Définir et formaliser des normes, standards et indicateurs de qualité portant sur les process, produits et services de l'entreprise • Réaliser des analyses, diagnostics et études en matière de qualité et formuler des préconisations • Opérer des contrôles de qualité ou de conformité • Homologuer des procédures, outils ou applicatifs de gestion • Traiter les réclamations des clients nécessitant l'intervention du service qualité • Piloter un projet de certification qualité et organiser un processus d'amélioration continue
<p>Synthèse et analyse d'informations</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborer, renseigner et exploiter des tableaux de bord ou outils d'aide à la décision permettant le suivi des indicateurs de qualité
<p>Conseil, accompagnement et aide à la décision</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller la Direction dans la définition de la politique qualité • Informer et former les équipes de travail sur les démarches, outils et procédures qualité à mettre en œuvre • Elaborer les supports (guides, notes méthodologiques...) destinés à la mise en œuvre des démarches qualité • Formuler des alertes en cas de dysfonctionnements susceptibles de dégrader la qualité des services de l'entreprise et des préconisations pour préserver leur efficacité

Exemples de compétences attendues

Connaître

- L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
- Les normes, procédures et démarches qualité
- Les procédures, outils ou applicatifs propres à un domaine d'activité
- Les techniques et outils de la gestion de projets
- Les techniques d'expression écrite et méthodes rédactionnelles
- Les techniques d'expression orale et téléphonique

Savoir

- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- Utiliser des outils et données statistiques
- Expliquer, argumenter, convaincre

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- DUT Gestion des entreprises et des organisations, Qualité, logistique industrielle et organisation
- Licence professionnelle Management des organisations, Management, sécurité et gestion des risques, Qualité, sécurité, environnement
- Master Management et qualité, Qualité, sécurité, environnement

Expérience professionnelle antérieure

Les personnes qui ont intégré cette sous-famille par mobilité interne (19% des effectifs CDI) venaient principalement des sous-familles suivantes :

Sous-famille d'origine

12A	Maîtrise d'ouvrage, organisation, planification	22%
05H	Gestion des prestations maladies, retraite ou prévoyance	9%
05C	Gestion des contrats hors plateforme	9%

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Les personnes qui ont quitté cette sous-famille par mobilité interne (20,8% des effectifs CDI) ont principalement rejoint les sous-familles suivantes :

Sous-famille de destination

12A	Maîtrise d'ouvrage, organisation, planification	33%
05	Gestion des contrats ou prestations (fonctions généralistes ou polyvalentes)	7%
13A	Communication interne, externe, relations publiques	7%

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.