



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Inspecteur qualité aéronautique et spatiale

Niveau III

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	1/36

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel.....	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel	5
Liste des activités.....	5
Vue synoptique de l'emploi-type	6
Fiche emploi type.....	7
Fiches activités types de l'emploi	11
Fiches compétences professionnelles de l'emploi.....	15
Fiche compétences transversales de l'emploi	29
Glossaire technique	30
Glossaire du REAC.....	33

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	3/36

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

La création du Titre Professionnel « Inspecteur qualité aéronautique et spatiale » a été proposée en 2015 au Ministère chargé de l'Emploi pour répondre aux besoins du marché du travail. La configuration du Titre Professionnel est déclinée en 2 activités types pour l'emploi visé.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Jusqu'à présent, les activités d'inspecteur qualité au sein du service contrôle qualité étaient conduites par des personnels de terrain en évolution professionnelle interne. La montée en charge significative des fabrications des avions civils notamment, les nouvelles organisations de travail, et enfin les évolutions technologiques dans la construction des structures et des équipements de systèmes rendent les inspections et les contrôles indispensables durant tout le processus de montage de l'avion.

Un nombre important d'inspecteurs est désormais nécessaire sur les chaînes de fabrication et de montage.

Les travaux de veille présentés au Ministère chargé de l'Emploi, l'ont amené à retenir la création d'un titre de « Inspecteur qualité aéronautique et spatiale ».

Les travaux d'enquêtes ont été effectués auprès d'entreprises représentatives de l'industrie aéronautique, à savoir :

- Airbus, constructeur aéronautique, sur les lignes d'assemblage cabine de l'A330 et de l'A350 ;
- Dassault Aviation, constructeur aéronautique, sur la ligne de fabrication des éléments de voilures du Falcon ;
- AAA, sous-traitant aéronautique, sur la ligne de fabrication d'un voile de soute droit de Falcon.

Dans chacune de ces entités l'enquête s'est faite en deux temps : un entretien avec le responsable qualité et l'observation d'un inspecteur qualité en situation. Ces travaux ont permis le repérage des deux activités types structurant l'emploi visé.

Liste des activités

Nouveau TP : Inspecteur qualité aéronautique et spatiale

Activités :

- Assurer les contrôles et la traçabilité lors des inspections en construction aéronautique et spatiale
- Analyser les non-conformités et communiquer autour de la démarche qualité en aéronautique et spatial

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	5/36

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Assurer les contrôles et la traçabilité lors des inspections en construction aéronautique et spatiale	1	Contrôler un sous-ensemble / ensemble aéronautique ou spatial
		2	Attester la conformité d'un sous-ensemble / ensemble aéronautique et spatial
		3	Assurer la traçabilité et le suivi qualité dans l'outil de gestion
2	Analyser les non-conformités et communiquer autour de la démarche qualité en aéronautique et spatial	4	Analyser un aléa de fabrication, montage, réparation et/ou modification
		5	Vérifier la remise en conformité et standardiser les processus dans le cadre de la démarche de qualité préventive
		6	S'assurer de la compréhension de la démarche qualité par les opérateurs
		7	Echanger avec différents interlocuteurs internes et externes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	6/36

FICHE EMPLOI TYPE

Inspecteur qualité aéronautique et spatiale

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

L'activité de l'inspecteur qualité aéronautique et spatiale a pour but de contrôler le respect des règles, des normes européennes et internationales constructeurs, dans la réalisation de pièces, sous-ensembles et ensembles aéronautiques, conformément aux données constructeurs, au dossier de fabrication, et de garantir un niveau de résultat défini dans un cahier des charges.

Il appartient à l'inspecteur qualité aéronautique et spatiale de connaître les règles qui s'appliquent à sa fonction et au secteur dont il est responsable ; c'est également de sa responsabilité de les faire connaître et comprendre aux opérateurs et de s'assurer qu'elles sont correctement appliquées.

Dans le cadre de son travail et à partir d'outils spécifiques et de métrologie dont il a la maîtrise, l'inspecteur qualité aéronautique et spatiale doit garantir et attester la conformité du produit fini avant la livraison au client, qu'il soit interne ou externe à l'entreprise.

Pour ce faire, il exploite les référentiels établis selon des procédures écrites en conformité avec la réglementation européenne et/ou internationale aéronautique et spatiale et les dossiers techniques de l'entreprise pour contrôler des pièces, équipements et/ou ensembles dont il a la charge.

Lorsqu'une anomalie ou une non-conformité est constatée, il le signale par un repérage apposé sur la pièce ou la zone concernée, analyse le défaut ou la défaillance potentielle et décide d'isoler la pièce ou la zone pour traiter l'anomalie ou la non-conformité conformément aux procédures en vigueur dans l'entreprise.

A l'aide d'outils informatiques appropriés, il rédige les documents de contrôle et de conformité, renseigne une base de données pour permettre aux divers services de suivre les anomalies et non conformités qu'il a relevées et les litiges qu'il a traités. Sur le plan qualitatif, il propose des solutions visant à améliorer la qualité, les modes opératoires, la productivité et les organisations de travail. Il peut être conseiller technique des opérateurs (ou agents de production).

Il travaille dans des entreprises dont l'organisation est fondée sur une répartition des tâches et des responsabilités reposant sur le groupe de production et le service qualité.

Pour des raisons d'efficacité, chaque poste de travail est organisé par spécialités dans un domaine précis, en particulier lorsqu'il s'agit d'un domaine technique. Ces spécialisations permettent de concentrer l'attention, de tirer un meilleur parti des compétences, d'éviter la déperdition d'énergie et de garantir une production avionable.

L'inspecteur qualité travaille dans un contexte qui nécessite rigueur et objectivité.

Il s'assure que ses collaborateurs travaillent dans le cadre défini par le référentiel (ex : norme iso et constructeur).

Il utilise des logiciels de type tableur ou base de données pour y réaliser la traçabilité et le suivi des travaux d'inspections.

L'inspecteur qualité aéronautique et spatiale exerce ses compétences dans des entreprises de construction des aéronefs ou chez leurs sous-traitants dans les domaines des matériaux métalliques, composites et du câblage.

Il travaille souvent en position debout ou sur des docks en cas d'intervention sur le montage d'un tronçon d'aéronef.

Il peut travailler en horaires de jour ou en équipe postée.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Les entreprises de fabrication de pièces, d'éléments et de sous-ensembles aéronautiques et spatiaux.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	7/36

Les entreprises d'assemblage, de construction ou de modification des aéronefs, comme celles chargées de la déconstruction afin de permettre le reconditionnement et le recyclage de certains éléments avionables.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Inspecteur qualité des postes neutres
Technicien qualité production
Contrôleur qualité aéronautique et spatiale
Contrôleur de fabrication
Contrôleur produit fini
Contrôleur réception
Contrôleur vérificateur

Réglementation d'activités (le cas échéant)

L'employeur est responsable des habilitations / certifications requises selon les activités concernées, notamment:

- Habilitation électrique
- Certification Torquage (couple de serrage)
- Certification Oxygène (cabine PSU)
- Certification métallisation
- CACES spécifique aux élévateurs (travaux en hauteur)
- Certification pressurisation avion

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Néant.

Pour information, il existe une certification proche proposée par la branche professionnelle de la métallurgie, le CQPM inspecteur qualité.

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Assurer les contrôles et la traçabilité lors des inspections en construction aéronautique et spatiale
Contrôler un sous-ensemble / ensemble aéronautique ou spatial
Attester la conformité d'un sous-ensemble / ensemble aéronautique et spatial
Assurer la traçabilité et le suivi qualité dans l'outil de gestion

2. Analyser les non-conformités et communiquer autour de la démarche qualité en aéronautique et spatial
Analyser un aléa de fabrication, montage, réparation et/ou modification
Vérifier la remise en conformité et standardiser les processus dans le cadre de la démarche de qualité préventive
S'assurer de la compréhension de la démarche qualité par les opérateurs
Echanger avec différents interlocuteurs internes et externes

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Communiquer oralement (comprendre et s'exprimer)
Savoir actualiser ses connaissances et ses compétences
Mettre en œuvre des modes opératoires

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau III (Nomenclature de 1969)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	8/36

Convention(s) : Conventions collectives de la métallurgie
Code(s) NSF :
253s - Mécanique aéronautique et spatiale - Production (niv100)
200r - Contrôle qualité de produits et procédés industriels

Fiche(s) Rome de rattachement

H1506 Intervention technique qualité en mécanique et travail des métaux

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	9/36

FICHE ACTIVITE TYPE N° 1

Assurer les contrôles et la traçabilité lors des inspections en construction aéronautique et spatiale

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

La finalité de cette activité est de signaler toute anomalie et non-conformité suite à une inspection et un contrôle. Elle est réalisée à tous les stades de la production afin de garantir à chaque étape la qualité du produit fini en vue de l'attestation de conformité.

L'inspection peut concerner des éléments et/ou ensembles aérostructures, des équipements mécaniques et leur connexion, ainsi que le routage et la fixation des harnais électriques. Les inspecteurs sont spécialisés par métier et sont parfois poly-compétents sur les systèmes aérostructures, mécaniques et électriques.

Il réalise le reporting et le suivi des inspections par écrit et à l'oral, et nourrit les systèmes d'information intranet en transmettant toutes les informations sur des tableurs ou logiciels de GPAO (*Gestion de la Production Assistée par Ordinateur*) pour répondre aux exigences définies dans la procédure de l'assurance qualité de l'entreprise.

Au démarrage de cette activité, l'inspecteur qualité aéronautique et spatiale identifie, en fonction des dangers humains et/ou matériels présents, les mesures de sécurité et les équipements de protection à mettre en œuvre lors des phases de contrôles. Il effectue seul le contrôle. Il s'appuie sur des documents techniques de référence lors du contrôle et privilégie l'aspect visuel pour repérer les défauts. En cas de doute, il utilise le toucher et, selon les circonstances, des instruments et gabarits de mesure.

En cas de défaut constaté, il pose des flammes de couleur (adhésif de couleur) ou tout autre marquage réglementé par le process qualité de l'entreprise, réalise des photos si le problème est plus complexe ou litigieux, mesure les écarts et les consigne systématiquement dans un rapport de non-conformité argumenté, sur le lieu du contrôle puis à son bureau.

Il est en relation avec la production, les méthodes, le bureau technique, la logistique, le service maintenance et après-vente s'ils existent dans l'entreprise.

Le degré d'autonomie est élevé mais limité à son champ de compétence. Lorsqu'il constate un défaut ou une impossibilité de montage dont la décision de rattrapage sort de son champ de compétences, il doit le signaler au service concerné.

Suivant les fabrications/montages à inspecter, il peut être amené :

- à travailler en hauteur sur un dock, une nacelle ou dans des positions inconfortables ;
- à travailler en équipe postée ou en horaires décalés ;
- à travailler les week-ends.

Les halls de montage sont relativement bruyants, propres, dégagés et soumis à une réglementation propre à l'activité de l'entreprise, notamment :

- Part 21
- Part 145
- Zones aéroportuaires

Il travaille avec des EPI (équipements de protection individuelle) adaptés à son activité, au minimum des chaussures de sécurité, et doit respecter les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement. Il réalise le tri sélectif de ses déchets.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	11/36

L'employeur est responsable des habilitations / certifications requises selon les activités concernées, notamment:

- Habilitation électrique
- Certification Torquage (couple de serrage)
- Certification Oxygène (cabine PSU)
- Certification métallisation
- CACES spécifique aux élévateurs (travaux en hauteur)
- Certification pressurisation avion

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Contrôler un sous-ensemble / ensemble aéronautique ou spatial
Attester la conformité d'un sous-ensemble / ensemble aéronautique et spatial
Assurer la traçabilité et le suivi qualité dans l'outil de gestion

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mettre en œuvre des modes opératoires

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	12/36

FICHE ACTIVITE TYPE N° 2

Analyser les non-conformités et communiquer autour de la démarche qualité en aéronautique et spatial

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Au démarrage, l'inspecteur qualité aéronautique et spatiale caractérise le défaut, recherche les causes ou les raisons de la non-conformité de l'élément ou de l'ensemble.

Il doit déterminer si la cause est une erreur de montage de l'opérateur, un problème de conception ou un défaut de fabrication de la pièce.

Pour statuer, il étaye son analyse sur le choix le plus adapté au contexte (plan de montage, normes et référentiels constructeurs, analyse de la pièce, lecture de la gamme de fabrication, date de péremption du produit, de l'outillage et des gabarits...).

Il situe l'opération d'analyse dans l'ensemble du processus de fabrication, en prenant en compte les conséquences de ses décisions sur les étapes suivantes de la production. Il reporte les résultats sur des supports préétablis, pour la traçabilité sur les causes et imputations.

L'inspecteur qualité communique la démarche qualité de l'entreprise auprès des opérateurs et s'assure de sa bonne compréhension et mise en œuvre.

Il transmet également des informations aux différents intervenants internes et externes. En effet l'activité comporte des relations de collaboration avec les services de la production, des études, des méthodes, des approvisionnements, ainsi qu'avec les fournisseurs et les clients.

L'imputation du défaut engage la responsabilité de l'inspecteur qualité dans le cas où ce défaut est dans son champ de compétence. Il fait la synthèse entre de multiples informations concernant de nombreux acteurs. Il conduit une analyse des risques (*AMDEC Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité* ou autre) et transmet les cas de dysfonctionnement (problèmes, incidents et accidents) à l'ensemble des interlocuteurs.

Dans le cas d'un défaut dont les causes et l'affectation sont litigieuses, l'inspecteur qualité fait appel au support technique (service étude et méthodes) et à sa hiérarchie pour compléter son diagnostic. Il intègre les exigences client pour être en capacité d'apprécier les tolérances, notamment sur des aspects cosmétiques. Il est parfois l'interlocuteur du client pour les sujets qualité : en ce sens, il vérifie que les processus et l'organisation sont en place pour permettre d'atteindre les objectifs client et prend les mesures correctives qui s'imposent s'il y a dérive.

Maillon essentiel de la « Supply Chain », il permet, au travers de la digitalisation des processus, du pointage dématérialisé des informations (Big datas) et du suivi par signature électronique, d'être plus proche de ses clients et fournisseurs. Il leur permet aussi d'actualiser et de fiabiliser leurs données digitales (cycle de vie, navigabilité, données de vols).

Il veille à la promotion et à la défense de la notoriété et de l'image de l'entreprise en lien avec le responsable production et le responsable qualité vis-à-vis du client.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

L'employeur est responsable des habilitations / certifications requises selon les activités concernées, notamment:

- Habilitation électrique
- Certification Torquage (couple de serrage)
- Certification Oxygène (cabine PSU)
- Certification métallisation
- CACES spécifique aux élévateurs (travaux en hauteur)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	13/36

- Certification pressurisation avion

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Analyser un aléa de fabrication, montage, réparation et/ou modification
Vérifier la remise en conformité et standardiser les processus dans le cadre de la démarche de qualité préventive
S'assurer de la compréhension de la démarche qualité par les opérateurs
Echanger avec différents interlocuteurs internes et externes

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Communiquer oralement (comprendre et s'exprimer)
Savoir actualiser ses connaissances et ses compétences
Mettre en œuvre des modes opératoires

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	14/36

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Contrôler un sous-ensemble / ensemble aéronautique ou spatial

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Sous l'autorité du responsable qualité et à partir des instructions de travail, contrôler une production de pièces simples, de sous-ensembles ou d'un ensemble aéronautique.

Réaliser l'inspection visuellement et en utilisant les instruments de contrôle adéquats. Ce contrôle doit assurer des résultats fiables en tenant compte des critères économiques et de rapidité, dans le respect des normes constructeurs aéronautiques en vigueur dans l'entreprise.

Travaux de contrôles à réaliser avec un dossier technique:

- Plans de pièces simples ou d'assemblage.
- Fiches d'instructions, gammes ou autres documents.
- Normes constructeurs.
- Référentiels constructeurs.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

En amont de son contrôle, il effectue la préparation en étudiant les dossiers dans son bureau. Les outillages et les matériels utilisés par l'inspecteur étant soumis, en aéronautique, à des conditions d'emploi très sévères (chaleur, contraintes mécaniques, secousses, chocs, pressions, etc.), il les contrôle régulièrement pour vérifier leurs caractéristiques, leurs performances, la sécurité de leur emploi et l'étalonnage.

En fabrication et montage d'ensembles aérostructures sur des sous-ensembles, il intervient, dans un atelier, généralement seul et utilise des outillages référencés.

En fabrication et montage d'ensembles mécaniques, il intervient sur des équipements statiques et mobiles soumis à des pressions hydrauliques et pneumatique (air et oxygène).

Dans le domaine aérospatial, son activité est soumise à des surveillances critiques de manipulation, de connexions batteries et de pyrotechnique.

En fabrication et montages électriques et cabines, il intervient sur des équipements parfois sous tension.

En intégration, réparation et en modification d'ensembles aérostructures, mécaniques, cabines et électriques sur aéronefs, l'inspecteur qualité aéronautique et spatiale travaille sur chaînes de montage et usines de productions, au sein d'une équipe, et en co-activité avec d'autres corps de métier. L'environnement est confiné et soumis à des règles strictes de sécurité.

Le contrôleur intervient dans des positions de travail parfois difficiles. Les horaires sont plutôt réguliers soit en horaires de jour, soit en équipe postée.

Critères de performance

Les documents et outils de contrôle choisis sont pertinents par rapport à l'activité à réaliser. Les méthodes d'inspection et de sécurité mises en œuvre sont pertinentes et adaptées au sous-ensemble et à la zone d'inspection.

Les dommages et défauts sont contrôlés et mesurés avec les matériels adaptés et de façon fiable.

La fiche d'inspection et la fiche suiveuse sont correctement renseignées.

Les outillages sont contrôlés et les dates d'étalonnage vérifiées.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	15/36

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Lire tout type de plans liés à la construction et au montage des aéronefs sous format papier ou numérique.
Utiliser la documentation par ses référentiels de données constructeurs.

Utiliser le système de référence du trièdre avion XYZ et les points Datums.

Utiliser les unités anglaises, les unités de longueur, unités de force, de pression.

Exploiter un dossier technique de fabrication, réparation ou modification et retrouver les informations nécessaires et adaptées à la réalisation de son activité.

Effectuer des contrôles dimensionnels et géométriques avec des outils de métrologie.

Contrôler visuellement et aux instruments tous les défauts potentiels d'une structure métallique et/ou composite et apprécier les non-conformités.

Contrôler le montage des circuits sous pression (hydrauliques, mécaniques, air, eau...).

Contrôler les cheminements, montages et connexions électriques.

Appliquer un mode opératoire de contrôle ordonnancé.

Appréhender la place de la documentation de référence dans la réalisation des tâches.

Renseigner un document de synthèse regroupant l'ensemble des procédures de contrôle.

Contrôler la qualité des équipements et outillages de fabrication.

Appliquer les règles FOD (Foreign Object Damage) dans son activité.

Connaissance de l'architecture générale d'un aéronef, par chapitre ATA, le zoning avion et les axes avions.

Connaissances générales des technologies de la structure et de l'assemblage de structures d'aéronefs.

Connaissance des différentes méthodes de contrôle non destructif (CND).

Connaissance du vocabulaire technique aéronautique anglais et français.

Connaissance des composants électro-pyrotechniques et des pyromécanismes et de leurs dangers.

Connaissance des différents câbles aéronautiques et des connectiques associées.

Connaissance de la lecture et des codifications de plans aéronautiques.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	16/36

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Attester la conformité d'un sous-ensemble / ensemble aéronautique et spatial

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Placé sous l'autorité du responsable qualité et à partir des relevés et résultats de contrôles, attester la conformité d'un sous-ensemble/ensemble aéronautique et spatial.

A la suite du contrôle de sous-ensembles ou d'ensembles, l'inspecteur qualité signale, par des flammes et/ou d'autres moyens prévus au process qualité de l'entreprise, tout défaut constaté.

Il prend des photos et mesure les écarts afin de rédiger un rapport de non-conformité argumenté sur le lieu du contrôle.

Il identifie, formalise et traite les anomalies détectées au fur et à mesure, transmet les Déclarations d'Anomalies (DA) et dérogations puis assure le suivi des opérations réalisées par les opérateurs.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

En fabrication et montage d'ensembles aérostructures sur aéronefs, il intervient dans un atelier, généralement seul et utilise des outillages référencés.

En fabrication et montage d'ensembles mécaniques, il intervient sur des équipements statiques et mobiles soumis à des pressions hydrauliques, d'air et d'oxygène.

Dans le domaine aérospatial, son activité est soumise à des surveillances critiques de manipulation, de connexions batteries et de pyrotechnique.

En fabrication et montages électriques et cabines, il intervient sur des équipements parfois sous tension.

En intégration, réparation et en modification d'ensembles aérostructures, mécaniques, cabines et électriques sur aéronefs, l'inspecteur qualité aéronautique et spatiale travaille dans des chaînes de montage, usine de production, au sein d'une équipe, et en co-activité avec d'autres corps de métier. L'environnement est confiné et soumis à des règles strictes de sécurité propres à l'activité de l'entreprise : à minima port des EPI et règles relatives aux FOD.

Le contrôleur intervient dans des positions de travail parfois difficiles.

Les horaires sont plutôt réguliers soit en horaires de jour, soit en équipe postée.

Il reporte les résultats de son analyse et rédige ses rapports d'anomalies et de non-conformité sur des outils informatiques dans son bureau.

Critères de performance

Les dommages et défauts sont constatés, identifiés, repérés et classés sans erreurs.

La fiche d'inspection et la fiche suiveuse sont correctement renseignées sur outils informatiques.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Signaler un défaut à l'aide de flamme ou d'autres moyens donnés par les principes qualités de l'entreprise. Déclarer la conformité d'une pièce ou ensemble à l'aide du marquage préconisé par le système qualité de l'entreprise.

Réaliser un poste neutre pour fermeture de zone.

Diagnostiquer une non-conformité ou anomalie de montage.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	17/36

Utiliser un vocabulaire technique aéronautique anglais et français lié aux systèmes mécaniques, cabines et électriques.

Rendre compte par écrit ou par oral d'une non-conformité ou de difficultés éventuelles à contrôler l'élément.

Connaissance des postes neutres.

Connaissance des Anomalies de montage (AM) et des Non conformités (NC).

Savoir écrire de manière synthétique.

Connaissance des systèmes de marquage / Stamp et du principe qualité des entreprises aéronautiques.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	18/36

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Assurer la traçabilité et le suivi qualité dans l'outil de gestion

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Tracer les "Non-Conformités" (NC) et les "Anomalies de Montage" (AM) et réaliser le suivi dans l'outil de gestion de l'entreprise pour permettre aux divers services et opérateurs concernés de suivre la progression et le traitement de l'AM ou de la NC.

Archiver et réaliser une banque de données des défauts. Cette dernière est sauvegardée en vue d'utiliser les données qui s'y trouvent pour analyse et mise en place des actions correctives (partage et retour d'expérience).

Prendre en compte l'outil de gestion des AM et NC utilisé par l'entreprise, les fiches d'instructions, gammes ou autres documents de production, les comptes rendus de contrôle et d'analyse des défauts constatés pour assurer et garantir les objectifs de production et de qualité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La fonction s'exerce en atelier et en bureau et peut occasionner des déplacements à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement.

Les horaires sont normaux ou exceptionnellement en équipe postée.

Critères de performance

Les anomalies de montage et non-conformités (AM et NC) sont caractérisées et définies par des termes techniques précis.

Les documents de production sont renseignés et lisibles.

Les informations transmises sur les documents sont en corrélation avec les fiches techniques d'instruction et les normes constructeurs utilisées.

Les propositions de solutions ou de réparations sont exprimées de manière synthétique et argumentée.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les glossaires techniques et d'abréviations.

Utiliser les outils couvrant les domaines de gestion tableur et GPAO.

Utiliser l'anglais technique dans les écrits professionnels.

Appliquer l'ordre d'ordonnement des documents de travail et de traçabilité.

Communiquer par écrit et reproduire des écrits de qualité en utilisant des correcteurs d'orthographe.

Connaissance de l'usine 4.0 (*correspond à la numérisation de l'usine*).

Connaissance des Progiciels de Gestion intégrés, outils de Groupware et de Workflow afin d'assurer la transversalité et la circulation de l'information entre les différents services de l'entreprise.

Exemples: SAP, ERP (Enterprise resource planning) ou GPAO.

Connaissance de la sécurisation des données.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	19/36

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Analyser un aléa de fabrication, montage, réparation et/ou modification

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un rapport de contrôle, analyser avec toutes les garanties nécessaires du domaine de la production et du service qualité, les aléas de fabrication/montage pour en déterminer la cause et les effets et les éliminer. Identifier la responsabilité humaine et matérielle.

Analyser, rechercher et mettre en évidence les relations de cause à effet en relation avec la non-qualité sur un produit ou le dysfonctionnement d'un procédé.

Exploiter le retour d'expérience (Big Data) lors de l'analyse des aléas.

Classer par familles les AM et NC afin d'alimenter la base de données (Big Data).

Dégager des priorités en s'appuyant essentiellement sur des critères de discrimination économique, de sécurité, de fiabilité et enfin de qualité. Faciliter le consensus en hiérarchisant les causes.

Dans le cadre de l'exercice de cette compétence, l'analyse contribue à l'amélioration de l'existant, traite préventivement les causes potentielles de non-qualité des nouveaux produits, fournit des heures de bon fonctionnement de l'outil de production et contribue à la satisfaction du client final.

Cette analyse apporte des précisions importantes sur la réalisation du "contrôle premier article" que l'on désigne généralement par « F. A. I. » de l'anglais : First Article Inspection.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Ce travail peut être réalisé en autonomie, mais il est généralement accompagné de la maîtrise et de l'encadrement de l'entreprise. Il rassemble souvent un ensemble de travaux menés par les personnels des méthodes, de la production et du bureau d'études.

La fonction s'exerce en atelier et en bureau et peut occasionner des déplacements à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement.

Les horaires sont normaux ou exceptionnellement en équipe postée.

Critères de performance

La formulation et caractérisation de la problématique est concise et claire.

La méthode et les outils d'analyse utilisés permettent d'identifier les causes et les effets.

La recherche de solutions est pertinente.

Les résultats de l'analyse sont cohérents avec les spécifications définies dans le dossier de conception et les attentes client.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser un processus de fabrication ou montage.

Analyser les dérives d'un processus et d'un produit aéronautique.

Rechercher et proposer des actions correctives.

Etablir des comparatifs argumentés.

Utiliser et renseigner des bases de données informatiques.

Se conformer à la stratégie de l'entreprise.

Utiliser des outils méthodes pour diagnostiquer les dérives de fabrication et montage.

Organiser son poste de travail et les tâches à réaliser.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	21/36

Echanger avec des responsables hiérarchiques, des sous-traitants, et des spécialistes de technologies connexes à son activité.

Consulter la production pour analyser les contraintes.

Prendre en compte des critères économiques.

Travailler en mode collaboratif.

Négocier et dialoguer avec les techniciens et les agents de production des services connexes à son activité.

Répondre clairement, méthodiquement et précisément à une demande.

Connaissance des procédés opératoires de fabrication.

Connaissance du processus de gestion de configuration et d'industrialisation.

Connaissance des outils d'analyse et de la qualité : Pareto, Ishikawa, 5S, Deming, AMDEC

Connaissance des outils de gestion et d'analyse statistique.

Connaissance du processus de qualification du produit (FAI...).

Compréhension de l'utilité et du but du retour d'expérience.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	22/36

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Vérifier la remise en conformité et standardiser les processus dans le cadre de la démarche de qualité préventive

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Vérifier l'efficacité de l'action corrective mise en place suite à une non-conformité ou anomalie de montage.

S'assurer, lorsque l'anomalie est dans son domaine de compétence, d'une part de l'éradication du problème d'origine, de ses effets et, d'autre part, de l'efficacité des méthodes mises en œuvre. Cette vérification peut se faire avec la réalisation de tests, de contrôles ou d'essais. Si les objectifs attendus ne sont pas atteints, l'inspecteur qualité doit alors à nouveau consulter les différents acteurs pour en analyser les raisons et entreprendre les actions qui s'imposent.

Après confirmation de l'efficacité des actions correctives, standardiser les procédés correspondant afin de les mettre en œuvre sur des opérations similaires dans le cadre d'une action qualité préventive.

Ce travail peut prendre la forme de:

- mise à jour documentaire (procédures, instructions) ;
- mise à jour des méthodes et outils (plans, procédés, outillages, etc.) ;
- formation du personnel ;
- modification des infrastructures.

A l'issue de cette tâche, clôturer la démarche en rappelant les principaux points de l'analyse:

- bonnes pratiques mises en œuvre et pratiques à éviter ou à bannir ;
- résultats obtenus ;
- difficultés rencontrées.

Informar chaque collaborateur des suites de la démarche, même ceux qui ne sont pas intégrés au suivi des plans d'action. Les résultats obtenus doivent permettre de valider les travaux et garantir les objectifs de production et de qualité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La fonction s'exerce en atelier et en bureau. Elle peut occasionner des déplacements à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement et nécessite des contacts avec la production.

Les horaires sont normaux ou exceptionnellement en équipe postée.

Les vérifications sont effectuées soit selon des référentiels constructeurs, soit selon les exigences définies dans le cahier des charges. L'inspecteur qualité utilise les documents de la procédure de réparation ainsi que les dossiers de suivi dans lesquels sont tracées les interventions.

Critères de performance

Le produit est conforme aux spécifications définies dans le dossier de conception.

L'efficacité des actions correctives est évaluée.

La traçabilité des actions correctives effectuées par les opérateurs est vérifiée.

Les mises à jour documentaires sont effectuées.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Contrôler les opérations de réparation.

Déterminer les limites de mise en œuvre d'une procédure.

Evaluer l'efficacité des actions préventives.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	23/36

Participer au groupe de travail.
Rédiger des rapports de contrôle à l'aide d'un traitement de texte sur outils informatiques.
Travailler en assurance qualité.

Utiliser des outils de contrôle pour diagnostiquer les dérives de fabrication.

Consulter la production pour restituer des résultats.
Restituer des résultats auprès des collaborateurs impactés par la résolution des non-conformités.
Communiquer à l'oral comme à l'écrit.

Connaissance des technologies de réparation.
Connaissance des procédures.
Connaissance du retour d'expérience.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	24/36

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 6

S'assurer de la compréhension de la démarche qualité par les opérateurs

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de son contrôle qualité et après l'analyse, communiquer avec les opérateurs de production pour résoudre un aléa et fiabiliser un processus de fabrication.

Rappeler les règles de l'art aéronautique et les normes constructeurs dans les opérations de fabrication, de montage et de réparation.

Informar et réaliser des rappels des procédures qualité et des traçabilités aux opérateurs.

Préciser les enjeux au-delà des points de vue des acteurs, clarifier ce que chacun peut avoir à perdre ou à gagner par rapport à la situation.

Répondre clairement, méthodiquement et précisément à une demande.

Être à l'écoute des opérateurs pour analyser les contraintes.

S'appuyer sur un dossier technique :

- plans de pièce simple ou de l'assemblage ;
- fiches d'instructions, gammes ou autres documents ;
- normes constructeurs ;
- retours d'expériences.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

En fabrication de pièces simples ou sous-ensembles, l'inspecteur qualité aéronautique et spatiale intervient dans un atelier. Il travaille sur un poste adapté. Il communique avec les opérateurs et responsables production.

En intégration, réparation ou en modification d'ensembles sur aéronefs, l'inspecteur qualité aéronautique et spatiale travaille sur chaîne de montage et usine de production, au sein d'une équipe et en co-activités avec d'autres corps de métier. L'environnement est confiné et soumis à des règles strictes de sécurité. L'inspecteur intervient alors dans des positions de travail parfois difficiles. Il communique avec les opérateurs et responsables production.

Les horaires sont normaux ou en équipe postée.

Critères de performance

Les référentiels constructeurs sont clairement explicités à l'opérateur.

Le dialogue est maîtrisé et bienveillant avec l'opérateur.

La compréhension des instructions par les opérateurs est vérifiée.

Les termes et langages techniques aéronautiques sont maîtrisés.

Le conseil est explicité dans le contexte de la démarche qualité de l'entreprise.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Transmettre la culture qualité : rôle, missions des acteurs, relations entre intervenants, approche qualité, management de la qualité.

Communiquer les besoins et exigences actuelles et futures des clients.

Aider à la compréhension des documents techniques et constructeurs.

Communiquer sur la base de supports techniques aux normes constructeurs.

Analyser, synthétiser et préparer son intervention.

Dialoguer de façon compréhensible et avec pédagogie sur les problématiques techniques avec l'opérateur.

Connaissances de base de la communication orale.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	25/36

Connaissances de base en pédagogie.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	26/36

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Echanger avec différents interlocuteurs internes et externes

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de son contrôle qualité et après l'analyse, rendre compte à ses responsables et aux clients pour contribuer à l'amélioration continue.

Communiquer sur les éléments d'analyse durant la résolution du problème et partager son retour d'expérience. Adapter son discours en fonction de son interlocuteur (études, méthodes, qualité, fabrication, achats, logistique, personnel, fournisseur, client...).

Réaliser un travail de communication pluridisciplinaire afin de préciser et clarifier les enjeux individuels et collectifs, au-delà des points de vue des acteurs.

Caractériser, spécifier un problème posé.

Remonter les informations vers le service qualité et production.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La fonction s'exerce en atelier et en bureau. Elle peut occasionner des déplacements à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement. L'inspecteur qualité aéronautique et spatiale participe souvent à des réunions de travail où il est le lien entre production et service qualité de l'entreprise. De par sa fonction, il est l'interlocuteur privilégié et incontournable dans la relation avec tous les services de l'entreprise.

Les horaires sont normaux ou exceptionnellement en équipe postée.

Critères de performance

L'argumentation orale et les propositions sont cohérentes avec la problématique.

Les langages techniques aéronautiques y compris les termes en anglais sont connus et utilisés.

La communication est adaptée en fonction de l'interlocuteur, elle est fluide et bienveillante.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Pratiquer une communication claire et bienveillante.

Pratiquer une communication adaptée en fonction de son interlocuteur.

Concevoir la communication autour de la démarche qualité de l'entreprise.

Veiller à la promotion et à la défense de la notoriété et de l'image de l'entreprise en lien avec le service de la production et de la qualité.

Identifier, synthétiser et communiquer les consignes à la contre-équipe.

Intégrer la présence du client dans l'environnement de travail (préparer et accompagner les visites client).

Remonter les difficultés de compréhension de la part des opérateurs concernant les documents opérationnels.

Comprendre les enjeux de la communication interne.

Comprendre les enjeux de la communication institutionnelle externe.

Connaissance des termes techniques anglais et français liés à l'emploi.

Connaissance de l'organigramme de l'entreprise et de la position du service qualité dans cet organigramme.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	27/36

FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer oralement (comprendre et s'exprimer)

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de son contrôle qualité et après l'analyse, adapter son mode de communication en fonction des situations et des interlocuteurs. Poser des questions, reformuler, communiquer des informations et exprimer des idées, présenter ou rapporter oralement les principaux éléments d'un dossier en adaptant son niveau de langage et son vocabulaire à l'interlocuteur (opérateurs, interlocuteurs internes ou externes).

Critères de performance

La communication orale est adaptée à l'interlocuteur (niveau de langage et vocabulaire).
Une écoute active est mise en œuvre.

Savoir actualiser ses connaissances et ses compétences

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de son activité d'analyse et de reporting, assurer sa veille technologique et son autoformation, à partir des données recueillies au cours de son activité et de l'évolution des process, afin d'améliorer continuellement sa capacité opérationnelle dans l'emploi.

Critères de performance

Les anomalies non répertoriées sont soigneusement décrites et explicitées.
Les nouvelles technologies et process mis en œuvre sont systématiquement maîtrisés.

Mettre en œuvre des modes opératoires

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de son activité d'inspection, appliquer une procédure de contrôle qualité en vue d'attester la conformité d'un équipement ou la fermeture d'un poste neutre. Savoir adapter le déroulement d'une opération en fonction des aléas rencontrés. Dans le cadre de son activité d'analyse, savoir appliquer une procédure de fabrication, de montage ou d'assemblage afin d'en analyser les conséquences sur la qualité du produit final.

Critères de performance

Les procédures sont comprises et appliquées de manière séquentielle.
Les opérations sont adaptées à la situation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	29/36

Glossaire technique

5S

La méthode des 5 « S » est une technique de management japonaise visant à l'amélioration continue des tâches effectuées dans les entreprises.

AM

Anomalie de Montage : défaut généré au cours de l'opération de montage.

AMDEC

Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité.

ATA

Air Transport Association of America : découpage des aéronefs en chapitres correspondant aux différents systèmes de l'avion afin d'harmoniser les contenus des documents et faciliter le travail et la communication technique.

Exemples: ATA 21 = Conditionnement d'air, ATA 32 = Train d'atterrissage, ATA 53 = Fuselage.

Big Data

Ensemble d'informations recouvrant les données d'entreprise (courriels, documents, bases de données, historiques...) aussi bien que les données issues du retour d'expérience des AM et NC.

Deming

La roue de Deming est un moyen mnémotechnique permettant de repérer avec simplicité les étapes à suivre pour améliorer la qualité dans une organisation.

Dossier technique

Ensemble des documents nécessaires pour la réalisation des tâches prévues (plan, ordre de travail, standard de pose ou de fabrication).

Élément

Partie constituée de pièces simples assurant une fonction élémentaire au niveau d'un équipement, d'un sous-ensemble ou d'un ensemble. Sa procédure de pose ou de dépose est décrite de manière générique ou précise dans la documentation du constructeur.

Ensemble / Sous-ensemble

Partie qui peut être constituée d'un groupe de pièces ou d'éléments permettant de le définir de manière précise pour une opération de réparation ou de maintenance.

EPI

Equipements de Protections Individuelles.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	30/36

ERP

Enterprise Resource Planning : logiciel conçu pour supporter et automatiser les processus métiers des moyennes et grandes entreprises.

FOD

Foreign Object Damage, Foreign Object Debris : dommages par corps étrangers, débris de corps étrangers.

GPAO

Gestion de la Production Assistée par Ordinateur.

Groupware

En français le mot « collecticiel » est recommandé, mais on utilise aussi « logiciel de travail collaboratif » ou « logiciel de groupe ».

HSE

Hygiène, Sécurité, Environnement.

Ishikawa

Le Diagramme de causes et effets, ou diagramme d'Ishikawa, ou diagramme en arêtes de poisson ou encore 5M, est un outil développé par Kaoru Ishikawa en 1962 et servant dans la gestion de la qualité.

NC

Non conformité : défaut sur l'élément ou la définition rendant impossible l'assemblage.

Pareto

Le principe de Pareto, aussi appelé loi de Pareto, est un phénomène empirique constaté dans certains domaines : environ 80 % des effets sont le produit de 20 % des causes. Il a été appliqué à des domaines comme le contrôle qualité.

Pièce (pièce simple)

Pièce ne nécessitant pas de réglage ou de mise à l'essai.

Reporting

Compte rendu d'activité.

SAP

Systems, Applications, and Products for data processing : systèmes de traitement des données, des applications et produits.

Supply chain

Regroupe tous les professionnels (producteur, distributeur, grossiste, transporteur, transformateur) impliqués dans la mise à disposition du produit.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	31/36

VSD

Vendredi, Samedi, Dimanche. Désigne par extension le temps de travail effectué le weekend.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	32/36

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	33/36

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IQAS	REAC	TP-01333	01		05/06/2018	34/36

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

