

Référentiels d'activités, de compétences et de certification

CQP Animateur(trice) d'équipe

Le(la) titulaire du CQP Animateur(trice) d'équipe organise l'activité et anime une équipe de production, logistique ou maintenance.

Il (elle) optimise la qualité et la productivité sur son secteur dans le respect de la réglementation, des règles de sécurité, de l'ergonomie, de l'environnement et des délais prévus.

Les principales situations professionnelles rencontrées sont les suivantes :

- Organisation et planification de l'activité des membres de son équipe
- Animation et coordination des membres de l'équipe
- Suivi et contrôle de l'activité de son secteur
- Etablissement des rapports journaliers et fiches d'incidents - Transmission des consignes à la relève
- Formation et information des membres de l'équipe
- Contrôle de l'application et du suivi des procédures et des règles de qualité, d'hygiène, de sécurité et de respect de l'environnement
- Renseignement et vérification des documents de traçabilité
- Rédaction de documents (mode opératoire, procédure)
- Informations orales de la hiérarchie, des autres services sur les activités de son service et rédaction de compte rendu d'activités, de rapports journaliers
- Réalisation d'actions d'amélioration continue en y associant son équipe

Le référentiel CQP est constitué de quatre blocs de compétences :

La compétence 1 est déclinée en 3 options, une seule est nécessaire pour valider le CQP.
Sera mise en œuvre :

- L'option production pour les animateurs d'équipe de production
 - L'option logistique pour les animateurs d'équipe de logistique
 - L'option maintenance pour les animateurs d'équipe de maintenance
-
- ✓ **Bloc de compétences 1 option production : Organisation et suivi de l'activité de production sur son secteur**
OU
 - ✓ **Bloc de compétences 1 option logistique : Organisation et suivi de l'activité de logistique sur son secteur**
OU
 - ✓ **Bloc de compétences 1 Option maintenance : Organisation et suivi de l'activité de maintenance**

 - ✓ **Bloc de compétences 2 : Contrôle de l'application des règles de qualité (BPF, ISO ...), des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de protection de l'environnement**

 - ✓ **Bloc de compétences 3 : Animation d'une équipe sur son secteur**

 - ✓ **Bloc de compétences 4 : Animation d'actions d'amélioration sur son secteur**

Pour obtenir le CQP dans sa totalité, le candidat doit être évalué positivement sur les 4 blocs de compétences.

Il est proposé également de valider un **bloc de compétences optionnel 5 : Travail en Zone à Atmosphère Contrôlée**.

Pour obtenir un bloc de compétences, le candidat doit avoir acquis 80% des critères d'évaluation associés et acquis l'ensemble des critères essentiels.

Référentiel de compétences

Bloc de compétences 1 option production : Organisation et suivi de l'activité de production sur son secteur

- Rechercher et identifier les données pertinentes pour l'activité de production sous différentes formes (données chiffrées, tableaux, graphes, ...) et sur différents supports ou différentes interfaces numériques
- Identifier les caractéristiques des différents produits de son unité de production et les procédés de fabrication et/ou de conditionnement associés
- Identifier le rôle des services supports
- Identifier le lien entre les données numériques apportées par les différents supports ou différentes interfaces et la réalité physique des paramètres, des procédés et des équipements
- Analyser les données de production à l'aide d'outils statistiques pour optimiser l'organisation et les paramètres de production
- Organiser les activités de production sur un secteur en fonction du planning prévu et des aléas de la production et les activités d'une équipe, **en prenant en compte les situations de handicap, le cas échéant**
- Organiser les flux et le rangement de produits et d'articles sur un secteur, ainsi que les flux documentaires
- Déterminer les mesures à prendre en cas de dysfonctionnement, de dérive ou de non-conformité liés au procédé ou aux équipements
- Apporter un support technique et méthodologique à ses collaborateurs sur la conduite des procédés et sur les équipements
- Superviser ou mettre à jour les données de son secteur en utilisant tout système informatisé lié à la production ou à la gestion du secteur **et en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant**
- Organiser l'utilisation des équipements et les interventions de maintenance
- Expliquer la procédure à respecter pour la qualification des équipements et la vérification de l'instrumentation
- Organiser la mise en œuvre d'essais et/ou de contrôles spécifiques liés à la qualification et/ou la validation

OU

Bloc de compétences 1 option logistique : Organisation et suivi de l'activité de logistique sur son secteur

- Rechercher et identifier les données pertinentes pour l'activité logistique sous différentes formes (données chiffrées, tableaux, graphes, ...) et sur différents supports ou différentes interfaces numériques
- Identifier les caractéristiques des matières, articles et produits finis pharmaceutiques et leurs conditions de stockage

- Identifier le rôle des services supports
- Identifier le lien entre les données numériques apportées par les différents supports ou différentes interfaces et la réalité physique
- Analyser les données en lien avec la logistique à l'aide d'outils statistiques pour optimiser l'organisation logistique
- Organiser des activités de logistique sur un secteur en fonction du planning prévu, des priorités et des aléas liés à la réception, au stockage, à la préparation et aux expéditions des produits, des besoins des clients internes et externes et les activités d'une équipe, **en prenant en compte les situations de handicap, le cas échéant**
- Organiser les flux des matières, articles, produits finis, déchets et les déplacements de personnel sur son secteur, ainsi que les flux documentaires
- Contrôler les opérations réalisées (les approvisionnements, les préparations, les expéditions, livraisons, les mouvements de stocks, les inventaires ...), les délais et les conditions de stockage **en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant**
- Déterminer les mesures à prendre en cas de dysfonctionnement, de dérive ou de non-conformité liés aux opérations logistiques
- Apporter un support technique et méthodologique à ses collaborateurs dans la réalisation des opérations logistiques et le diagnostic d'une dérive ou non-conformité
- Superviser ou mettre à jour les données de son secteur en utilisant tout système informatisé lié à la gestion des stocks **et des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant**

OU

Bloc de compétences 1 Option maintenance : Organisation et suivi de l'activité de maintenance

- Rechercher et identifier les données pertinentes pour l'activité de maintenance sous différentes formes (données chiffrées, tableaux, graphes, ...) et sur différents supports ou différentes interfaces numériques
- 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
- Identifier le lien entre les données numériques apportées par les différents supports ou différentes interfaces et la réalité physique des paramètres, des procédés et des équipements
- Analyser les données de production et de maintenance à l'aide d'outils statistiques pour optimiser l'organisation de la maintenance
- Organiser des activités de maintenance sur un secteur en fonction du planning prévu et des aléas de la production et les activités d'une équipe **et en prenant en compte les situations de handicap, le cas échéant**
- Organiser les flux et le rangement de matériels sur un secteur, ainsi que les flux documentaires
- 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
- 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, de dérive ou de non-conformité
- Proposer des actions permettant de maintenir et fiabiliser la performance des équipements ainsi que les moyens de mesurer leur efficacité
- Estimer le coût des interventions et d'immobilisation des équipements et l'intégrer dans ses décisions
- Apporter un support technique et méthodologique à ses collaborateurs pour diagnostiquer un dysfonctionnement sur les équipements de production
- Superviser ou mettre à jour les données de son secteur en utilisant tout système informatisé lié à la maintenance ou à la gestion du secteur **et des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant**
- 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

Bloc de compétences 2 : Contrôle de l'application des règles de qualité (BPF, ISO ...), des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de protection de l'environnement

- Evaluer sur son secteur la conformité des activités, des locaux, des équipements et de la documentation avec les référentiels qualité (BPF, ISO, ...) et les règles de sécurité, d'ergonomie et de protection de l'environnement
- Appliquer et faire appliquer les règles de qualité (BPF, ISO ...), des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de protection de l'environnement et les procédures par l'ensemble des collaborateurs sur un secteur
- Analyser les causes de non-conformités
- Enregistrer ou faire enregistrer toute déviation ou non-conformité et assurer le suivi d'actions correctives **en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant**
- Contrôler la conformité d'un dossier de lot ou dossier de suivi concernant son secteur
- Rédiger tout ou partie d'un document (mode opératoire, rapport simple, procédure...) sur tout support **en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant**

Bloc de compétences 3 : Animation d'une équipe sur son secteur

- Communiquer efficacement avec des interlocuteurs différents dans des situations variées **en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant**
- Assister des collaborateurs sur la pratique des activités professionnelles, **en prenant en compte les situations de handicap, le cas échéant**
- Assurer l'intégration et le suivi des intérimaires et des nouveaux collaborateurs, **en prenant en compte les situations de handicap, le cas échéant**
- Suivre et / ou accompagner l'acquisition des compétences et proposer des évolutions ou plans de développement dans un cadre défini

- 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, animer des réunions, mener des entretiens et fixer des objectifs
- Appliquer les règles de gestion du personnel (congrés, horaires, RTT, pauses...)

Bloc de compétences 4 : Animation d'actions d'amélioration sur son secteur

- Analyser, interpréter et présenter des résultats de suivi d'indicateurs de productivité
- Animer un plan d'action au sein d'une équipe
- Rechercher et traiter des informations liées aux activités professionnelles (qualité, réglementation pharmaceutique, règles de gestion du personnel, technologie, outils d'amélioration continue, coûts, données financières ...) **en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant**
- Proposer, mettre en place des actions correctives et mesurer les effets ou résultats

Bloc de compétences optionnel 5 : Travail en Zone à Atmosphère Contrôlée

- Expliquer les exigences de l'activité en zone à atmosphère contrôlée (ZAC)
- Identifier les contrôles d'environnement en ZAC (température, hygrométrie, différentiel de pression, ...)
- Appliquer les règles d'habillement, d'hygiène, d'entrée, de sortie, d'action et de déplacement en ZAC, en lien avec la ou les zone(s) et les interventions du candidat
- Intervenir en ZAC en appliquant les exigences spécifiques
- Identifier les risques spécifiques et prendre les mesures appropriées

Référentiel de certification

Bloc de compétences 1 option production : Organisation et suivi de l'activité de production sur son secteur

- Rechercher et identifier les données pertinentes pour l'activité de production sous différentes formes (données chiffrées, tableaux, graphes, ...) et sur différents supports ou différentes interfaces numériques
- Identifier les caractéristiques des différents produits de son unité de production et les procédés de fabrication et/ou de conditionnement associés
- Identifier le rôle des services supports
- Identifier le lien entre les données numériques apportées par les différents supports ou différentes interfaces et la réalité physique des paramètres, des procédés et des équipements
- Analyser les données de production à l'aide d'outils statistiques pour optimiser l'organisation et les paramètres de production
- Organiser les activités de production sur un secteur en fonction du planning prévu et des aléas de la production et les activités d'une équipe, **en prenant en compte les situations de handicap, le cas échéant**
- Organiser les flux et le rangement de produits et d'articles sur un secteur, ainsi que les flux documentaires
- Déterminer les mesures à prendre en cas de dysfonctionnement, de dérive ou de non-conformité liés au procédé ou aux équipements
- Apporter un support technique et méthodologique à ses collaborateurs sur la conduite des procédés et sur les équipements
- Superviser ou mettre à jour les données de son secteur en utilisant tout système informatisé lié à la production ou à la gestion du secteur **et en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant**
- Organiser l'utilisation des équipements et les interventions de maintenance
- Expliquer la procédure à respecter pour la qualification des équipements et la vérification de l'instrumentation
- Organiser la mise en œuvre d'essais et/ou de contrôles spécifiques liés à la qualification et/ou la validation

<i>Critères d'évaluation</i>	<i>Indicateurs d'évaluation</i>
L'ensemble des données sur l'activité de production est recherché sous différentes formes (données chiffrées, tableaux, graphes, ...) et sur différents supports ou différentes interfaces numériques	<i>Exhaustivité des données Analyse pertinente des informations</i>
Les principales caractéristiques des différents produits de l'unité de production sont citées : forme galénique et principe actif, conditions d'utilisation	<i>Les caractéristiques des 2/3 des produits sont citées</i>

(ex : humidité, température, ...), risques et précautions particulières	
Les principales étapes des procédés de fabrication et/ou de conditionnement associés sont citées	<i>Les principales étapes du flux produit de l'unité de production sont décrites La majorité des étapes du secteur concerné sont identifiées (amont et aval)</i>
Le rôle des services supports est expliqué Les services supports sont contactés en cas de besoin	<i>Pertinence des explications Toutes les informations pertinentes sont transmises Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i>
Le lien entre les données numériques apportées par les différents supports ou différentes interfaces et la réalité physique des paramètres, des procédés et des équipements est identifié	<i>Le lien entre les données du système et les données physiques est expliqué Pertinence des explications</i>
L'ensemble des données de production sont analysées	<i>Toutes les informations liées à la production sont analysées L'analyse est pertinente et permet l'organisation de la production et l'optimisation des paramètres</i>
Le planning quotidien est établi pour le secteur et permet d'atteindre les objectifs fixés sur une période donnée	<i>Présence et mise à jour quotidienne du planning en fonction de l'activité Prise en compte des exigences spécifiques liées à la production et aux caractéristiques des produits et des procédés Prise en compte des situations de handicap, le cas échéant Respect des standards de production, des délais, des règles, procédures et des normes qualité</i>
Les aléas de production et leur impact sur les délais de production sont identifiés	<i>Ecarts expliqués dans le rapport d'activité Pertinence des explications</i>
Les écarts sont expliqués	<i>Pertinence des explications</i>
L'affectation des collaborateurs tient compte des profils et compétences, des objectifs et de la charge de travail	<i>Les postes critiques sont pourvus correctement Les habilitations des personnes sont vérifiées Les décisions d'affectation permettent d'optimiser l'activité en fonction de la charge de travail et prennent en compte des situations de handicap, le cas échéant</i>
La méthode appliquée pour affecter les collaborateurs est expliquée	<i>Pertinence des explications</i>

<p>Les problèmes d'organisation sont anticipés et les besoins éventuels en effectifs supplémentaires sont déterminés</p>	<p><i>L'adéquation entre l'activité et les moyens humains et matériels à disposition est analysée</i></p> <p><i>Le volume des effectifs demandés est cohérent par rapport à l'activité</i></p> <p><i>Les moyens demandés sont cohérents par rapport à l'activité</i></p> <p><i>Le délai entre les événements à l'origine des problèmes d'organisation et les actions mises en œuvre est suffisant (délai suffisant pour une demande de personnel supplémentaire, pas de rupture, marge de sécurité éventuelle)</i></p> <p><i>Les situations de handicap sont prises en compte, le cas échéant</i></p>
<p>Les approvisionnements nécessaires à la production sont réalisés dans les délais et les écarts sont expliqués</p>	<p><i>Nombre et durée des ruptures d'approvisionnement non liés à des facteurs extérieurs</i></p>
<p>La disponibilité des moyens matériels nécessaires à la production est assurée et les écarts sont expliqués</p>	<p><i>Nombre et durée des arrêts liés à des problèmes de disponibilité des moyens matériels</i></p>
<p>La séparation des lots et/ou le vide de ligne sont assurés dans le respect des procédures</p>	<p><i>Absence de non-conformités</i></p>
<p>Le déplacement, le rangement et le stockage des matières, articles, produits semi-finis et finis et les flux documentaires sont assurés dans le respect des BPF</p>	<p><i>Absence de non-conformités</i></p> <p><i>Respect des délais de transmission des documents en fonction des procédures</i></p> <p><i>Respect des règles de rangement, de stockage, de transmission, d'archivage des documents</i></p>
<p>La gestion des déchets est conforme aux BPF, des procédures et aux règles environnementales</p>	<p><i>Absence de non-conformités</i></p>
<p>Le risque qualité-produit liées aux dérives et incidents sont identifiés</p>	<p><i>Rapidité et pertinence des mesures de sauvegarde du produit</i></p>
<p>Les mesures pertinentes sont prises en cas de non-conformité des matières, consommables, utilités, articles, produits semi-finis, produits finis et des contenants, en cas de dérive ou d'incident lié au procédé ou en cas de dysfonctionnement ou incident technique</p>	<p><i>Pertinence des recherches d'informations et d'historiques réalisées</i></p> <p><i>Délai de réaction</i></p> <p><i>Pertinence des mesures correctives proposées</i></p> <p><i>Application des procédures</i></p> <p><i>Délai et qualité de transmission de l'information</i></p> <p><i>Toutes les informations pertinentes sont réunies</i></p>
<p>Les explications techniques et méthodologiques nécessaires pour la conduite des procédés et des équipements sont apportées aux collaborateurs</p>	<p><i>Pertinence et clarté des consignes apportées</i></p> <p><i>Vérification de l'application des consignes</i></p> <p><i>Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i></p>

Les informations nécessaires sont saisies et documentées sur les documents de suivi de la production ou dans le système informatisé lié à la production (GPAO) ou à la gestion du secteur	<i>Exactitude et exhaustivité des informations et renseignements apportés (pour la traçabilité des activités de production, pour les activités de contrôle, la traçabilité des interventions techniques, pour le suivi de non - conformités ...)</i> <i>Absence d'erreur</i>
La mise à jour des données de son secteur sont réalisées	<i>Les données liées à la gestion des stocks du secteur sont contrôlées, enregistrées et mises à jour sans erreur dans les délais requis</i> <i>Les différents logiciels en vigueur sont utilisés correctement</i> <i>Les aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap sont utilisées, le cas échéant</i> <i>Les différents périphériques associés au système informatisés sont identifiés et utilisés correctement</i>
Les capacités et les caractéristiques des équipements sont prises en compte dans le programme de production	<i>Absence d'erreur critique</i> <i>La majorité des spécificités des équipements est identifiée</i>
Les informations nécessaires permettant l'organisation d'interventions techniques sont transmises aux équipes de maintenance	<i>Toutes les informations nécessaires sont transmises</i> <i>Clarté et exactitude des informations transmises</i>
Les procédures à respecter pour la qualification des équipements, la validation des procédés et la vérification de l'instrumentation sont expliquées	<i>Les principaux points critiques sont cités</i> <i>Les explications précisent le lien entre les procédures à respecter et les objectifs de la qualification, de la validation et de la vérification de l'instrumentation</i>
Les essais ou de contrôles spécifiques liés à la qualification ou à la validation sont organisés et les résultats des contrôles sont notés sans erreur	<i>Respect du protocole</i> <i>Respect des délais</i> <i>Absence d'erreur dans la saisie des résultats des contrôles</i>

OU

Bloc de compétences 1 option logistique : Organisation et suivi de l'activité de logistique sur son secteur

- Rechercher et identifier les données pertinentes pour l'activité logistique sous différentes formes (données chiffrées, tableaux, graphes, ...) et sur différents supports ou différentes interfaces numériques
- Identifier les caractéristiques des matières, articles et produits finis pharmaceutiques et leurs conditions de stockage
- Identifier le rôle des services supports
- Identifier le lien entre les données numériques apportées par les différents supports ou différentes interfaces et la réalité physique
- Analyser les données en lien avec la logistique à l'aide d'outils statistiques pour optimiser l'organisation logistique

- Organiser des activités de logistique sur un secteur en fonction du planning prévu, des priorités et des aléas liés à la réception, au stockage, à la préparation et aux expéditions des produits, des besoins des clients internes et externes et les activités d'une équipe, **en prenant en compte les situations de handicap, le cas échéant**
- Organiser les flux des matières, articles, produits finis, déchets et les déplacements de personnel sur son secteur, ainsi que les flux documentaires
- Contrôler les opérations réalisées (les approvisionnements, les préparations, les expéditions, livraisons, les mouvements de stocks, les inventaires ...), les délais et les conditions de stockage **en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant**
- Déterminer les mesures à prendre en cas de dysfonctionnement, de dérive ou de non-conformité liés aux opérations logistiques
- Apporter un support technique et méthodologique à ses collaborateurs dans la réalisation des opérations logistiques et le diagnostic d'une dérive ou non-conformité
- Superviser ou mettre à jour les données de son secteur en utilisant tout système informatisé lié à la gestion des stocks **et des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant**

Critères d'évaluation	Indicateurs d'évaluation
L'ensemble des données sur l'activité logistique est recherché sous différentes formes (données chiffrées, tableaux, graphes, ...) et sur différents supports ou différentes interfaces numériques	<i>Exhaustivité des données Analyse pertinente des informations</i>
Les principales caractéristiques des matières, articles et produits finis pharmaceutiques sont citées : contenant, forme galénique, matériaux, risques et conditions de stockage	<i>Les caractéristiques des 2/3 des produits sont citées</i>
Le rôle des services supports est expliqué Les services supports sont contactés en cas de besoin	<i>Pertinence des explications Toutes les informations pertinentes sont transmises</i>
Le lien entre les données numériques apportées par les différents supports ou différentes interfaces et la réalité physique liée aux activités logistiques est identifié	<i>Le lien entre les données du système et les données physiques est expliqué Pertinence des explications</i>
L'ensemble des données logistiques sont analysées	<i>Toutes les informations liées à logistique sont analysées L'analyse est pertinente et permet l'organisation de la production et l'optimisation des paramètres</i>
Le planning quotidien est établi pour le secteur et permet d'atteindre les objectifs fixés sur une période donnée	<i>Présence et mise à jour quotidienne du planning en fonction de l'activité Prise en compte des exigences spécifiques liées à la logistique et aux caractéristiques des produits Prise en compte des situations de handicap, le cas échéant Respect des délais, des règles, procédures et des normes qualité</i>

<p>L'organisation est modifiée et optimisée en fonction des besoins et des priorités des clients internes ou externes</p>	<p><i>Les demandes des clients internes ou externes sont analysées à partir de la connaissance des autres services de l'entreprise</i> <i>Les priorités sont identifiées</i> <i>Le responsable hiérarchique est sollicité à bon escient pour identifier les priorités</i> <i>Les décisions d'organisation sont cohérentes avec les priorités</i> <i>L'activité des intervenants externes est prise en compte</i> <i>Les modifications de l'organisation des activités logistiques sont argumentées</i></p>
<p>L'organisation est modifiée et optimisée en fonction des imprévus et aléas (ex : manque de personnel, panne des équipements, retard de livraison ...) et au regard des objectifs</p>	<p><i>Les décisions d'organisation permettent d'atteindre les objectifs</i> <i>Les décisions d'organisation prennent en compte l'ensemble des activités à assurer</i> <i>Les décisions d'organisation sont prises avec réactivité</i> <i>Les modifications de l'organisation des activités logistiques sont argumentées</i></p>
<p>Les écarts par rapport au planning défini sont identifiés et expliqués</p>	<p><i>Les informations sur les écarts sont transmises à la hiérarchie</i> <i>Les explications sont pertinentes</i></p>
<p>Le lancement des opérations logistiques respecte l'ordonnancement et le plan d'activités</p>	<p><i>L'ordonnancement et le plan d'activités sont expliqués</i> <i>Le lancement des opérations logistiques est en adéquation avec l'ordonnancement et le plan d'activités</i> <i>Les délais sont respectés</i></p>
<p>L'affectation des collaborateurs (CDI, CDD, intérimaires, salariés d'autres services, ...) tient compte des profils et compétences, des objectifs et de la charge de travail</p>	<p><i>Les postes critiques sont pourvus correctement</i> <i>Les habilitations des personnes sont vérifiées</i> <i>Les décisions d'affectation permettent d'optimiser l'activité en fonction de la charge de travail et prennent en compte des situations de handicap, le cas échéant</i></p>
<p>La méthode appliquée pour affecter les collaborateurs est expliquée</p>	<p><i>Les explications sont pertinentes</i></p>
<p>Les problèmes d'organisation sont anticipés et les besoins éventuels en effectifs supplémentaires et en moyens sont déterminés</p>	<p><i>L'adéquation entre l'activité et les moyens humains et matériels à disposition est analysée</i> <i>Le volume des effectifs demandés est cohérent par rapport à l'activité</i> <i>Les moyens demandés sont cohérents par rapport à l'activité</i> <i>Le délai entre les événements à l'origine des problèmes d'organisation et les actions mises en œuvre est suffisant (délai suffisant pour une demande de personnel supplémentaire, pas de rupture, marge de sécurité éventuelle)</i></p>

	<i>Les situations de handicap sont prises en compte, le cas échéant</i>
La disponibilité des moyens matériels nécessaires aux opérations logistiques est assurée et les écarts sont expliqués	<i>Les dysfonctionnements des différents types de matériels (par exemple : PC, imprimantes, clés, balances, équipements de sécurité, système radio, moyens de manutention, ...) sont identifiés et traités Les services compétents sont sollicités à bon escient La gestion des consommables (étiquettes, encre, ...) est suivie Diminution des retards ou ruptures liés à des problèmes de disponibilité des moyens matériels</i>
Le circuit logistique (de la réception jusqu'à l'expédition) est expliqué	<i>Les étapes du circuit logistique sont expliquées sans erreur Les étapes critiques sont identifiées</i>
Le déplacement, le rangement et le stockage des matières, articles et produits finis et les flux documentaires sont assurés dans le respect des BPF/ BPD et des règles de sécurité	<i>Absence de non-conformités Respect des délais de transmission des documents en fonction des procédures Respect des règles de rangement, de stockage, de transmission, d'archivage des documents</i>
Les déplacements des personnels et intervenants externes sont contrôlés au regard des BPF/ BPD et des règles de sécurité	<i>Absence de non-conformités</i>
La gestion des déchets est conforme aux BPF / BPD, aux procédures et aux règles environnementales	<i>Absence de non-conformités</i>
La conformité des opérations logistiques et des conditions de stockage est contrôlée au regard des BPF et BPD	<i>L'ensemble des opérations logistiques est contrôlé La conformité des équipements est vérifiée La conformité et la disponibilité des locaux sont contrôlées La conformité des conditions de stockage est contrôlée La conformité de la préparation de commandes est contrôlée Tout écart est identifié et documenté Les résultats des contrôles sont enregistrés sans erreur</i>
La conformité des opérations de transport et de livraison est contrôlée au regard des BPF et BPD, des procédures et documents associés	<i>L'ensemble des opérations de transport et livraison est contrôlé La conformité de la livraison (moyens, origine, destination, conditions de transport par exemple température dirigée, etc...) au regard du cahier des charges et/ou des instructions internes est vérifiée La conformité des documents de livraison est vérifiée Tout écart est identifié</i>

	<p><i>Les résultats des contrôles sont enregistrés sans erreur</i></p> <p><i>L'avis d'acceptation, de réserve ou de refus est émis</i></p> <p><i>Les réserves sont notées sur le bordereau de transport</i></p>
<p>Des inventaires sont organisés périodiquement et contrôlés</p>	<p><i>L'inventaire est organisé dans le respect des procédures et des délais définis</i></p> <p><i>Les résultats de l'inventaire sont contrôlés</i></p> <p><i>Tout écart est identifié et consigné</i></p>
<p>Les mesures pertinentes sont prises en cas de dysfonctionnement des équipements, de non-conformité des locaux, des matières, articles, produits finis et des contenants, d'erreur de quantités de produits, de non-conformité de transport et livraison</p>	<p><i>Pertinence des recherches d'informations et d'historiques réalisées</i></p> <p><i>Délai de réaction</i></p> <p><i>Pertinence des mesures correctives proposées</i></p> <p><i>Application des procédures</i></p> <p><i>Délai et qualité de transmission de l'information</i></p> <p><i>Toutes les informations pertinentes sont réunies</i></p>
<p>Les explications techniques et méthodologiques nécessaires pour la réalisation des opérations logistiques et le diagnostic d'une dérive ou non-conformité sont apportées aux collaborateurs et aux intervenants externes</p>	<p><i>Pertinence et clarté des explications et des consignes apportées</i></p> <p><i>Vérification de l'application des consignes</i></p> <p><i>Respect des procédures par les intervenants externes</i></p> <p><i>Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i></p>
<p>Les informations nécessaires sont saisies et documentées sur les documents de suivi des activités logistiques ou dans le système informatisé lié à la production (GPAO) ou à la gestion du secteur</p>	<p><i>Exactitude et exhaustivité des informations et renseignements apportés (pour la traçabilité des activités de logistiques, pour les activités de contrôle, la traçabilité des interventions techniques, pour le suivi de non - conformités ...)</i></p> <p><i>Absence d'erreur</i></p>
<p>La mise à jour des données de son secteur sont réalisées</p>	<p><i>Les données liées à la gestion des stocks du secteur sont contrôlées, enregistrées et mises à jour sans erreur dans les délais requis</i></p> <p><i>Les différents logiciels en vigueur sont utilisés correctement</i></p> <p><i>Les aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap sont utilisées, le cas échéant</i></p> <p><i>Les différents périphériques associés au système informatisés sont identifiés et utilisés correctement</i></p>

OU

Bloc de compétences 1 Option maintenance : Organisation et suivi de l'activité de maintenance

- Rechercher et identifier les données pertinentes pour l'activité de maintenance sous différentes formes (données chiffrées, tableaux, graphes, ...) et sur différents supports ou différentes interfaces numériques
- 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
- Identifier le lien entre les données numériques apportées par les différents supports ou différentes interfaces et la réalité physique des paramètres, des procédés et des équipements
- Analyser les données de production et de maintenance à l'aide d'outils statistiques pour optimiser l'organisation de la maintenance
- Organiser des activités de maintenance sur un secteur en fonction du planning prévu et des aléas de la production et les activités d'une équipe **et en prenant en compte les situations de handicap, le cas échéant**
- Organiser les flux et le rangement de matériels sur un secteur, ainsi que les flux documentaires
- 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
- 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, de dérive ou de non-conformité
- Proposer des actions permettant de maintenir et fiabiliser la performance des équipements ainsi que les moyens de mesurer leur efficacité
- Estimer le coût des interventions et d'immobilisation des équipements et l'intégrer dans ses décisions
- Apporter un support technique et méthodologique à ses collaborateurs pour diagnostiquer un dysfonctionnement sur les équipements de production
- Superviser ou mettre à jour les données de son secteur en utilisant tout système informatisé lié à la maintenance ou à la gestion du secteur **et des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant**
- 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

<i>Critères d'évaluation</i>	<i>Indicateurs d'évaluation</i>
L'ensemble des données sur l'activité est recherché sous différentes formes (données chiffrées, tableaux, graphes, ...) et sur différents supports ou différentes interfaces numériques	<i>Exhaustivité des données Analyse pertinente des informations</i>
Les principales caractéristiques des produits, les principales étapes des procédés de fabrication et/ou de	<i>Absence d'oubli majeur Organisation cohérente des différentes étapes</i>

conditionnement de l'unité de production pour laquelle il intervient sont expliquées	
Les différents paramètres, points critiques et risques associés sont cités pour ces étapes	<i>Cohérence avec l'étape Le lien produit-procédé-paramètres du procédé est établi</i>
Les caractéristiques des différents équipements de production de l'unité sont décrites	<i>Les points critiques de fonctionnement des équipements sont expliqués</i>
Le rôle des services supports est expliqué et leurs besoins sont identifiés Les services supports sont contactés en cas de besoin	<i>Pertinence des explications Les besoins spécifiques des services supports et de la production sont identifiés sans erreur Toutes les informations pertinentes sont transmises</i>
Le lien entre les données numériques apportées par les différents supports ou différentes interfaces et la réalité physique des paramètres, des procédés et des équipements est identifié	<i>Le lien entre les données du système et les données physiques est expliqué Pertinence des explications</i>
Le planning quotidien est établi pour le secteur et permet d'atteindre les objectifs fixés sur une période donnée	<i>Présence et mise à jour quotidienne du planning en fonction de l'activité Prise en compte des exigences spécifiques liées à la maintenance et aux besoins des autres services Prise en compte des situations de handicap, le cas échéant Respect des délais, des règles, procédures et des normes qualité</i>
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 Réalisation effective des actions de maintenance préventive dans les délais Réalisation effective des modifications ou installations dans les délais Fiabilité du planning établi</i>
L'organisation de la maintenance prend en compte les procédures de production et les exigences qualité	<i>Absence de non-conformités</i>
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 Pertinence des explications sur la prise en compte des aléas Pertinence des explications</i>
L'affectation des collaborateurs tient compte des profils et compétences, des objectifs et de la charge de travail	<i>Les postes critiques sont pourvus correctement Les habilitations des personnes sont vérifiées Les décisions d'affectation permettent d'optimiser l'activité en fonction de la charge de travail et prennent en compte des situations de handicap, le cas échéant</i>

<p>La méthode appliquée pour affecter les collaborateurs est expliquée</p>	<p><i>Pertinence des explications</i></p>
<p>Les problèmes d'organisation sont anticipés et les besoins éventuels en ressources complémentaires sont déterminés</p>	<p><i>L'adéquation entre l'activité et les moyens humains et matériels à disposition est analysée</i></p> <p><i>Le volume des effectifs demandés est cohérent par rapport à l'activité</i></p> <p><i>Les moyens demandés sont cohérents par rapport à l'activité</i></p> <p><i>Le délai entre les événements à l'origine des problèmes d'organisation et les actions mises en œuvre est suffisant (délai suffisant pour une demande de personnel supplémentaire, pas de rupture, marge de sécurité éventuelle)</i></p> <p><i>Les situations de handicap sont prises en compte, le cas échéant</i></p>
<p>Les approvisionnements nécessaires à la maintenance sont réalisés dans les délais et les écarts sont expliqués</p>	<p><i>Nombre et durée des ruptures d'approvisionnement non liés à des facteurs extérieurs</i></p> <p><i>Pertinence des explications</i></p>
<p>La disponibilité des moyens matériels nécessaires à la maintenance est assurée et les écarts sont expliqués</p>	<p><i>Nombre et durée des arrêts liés à des problèmes de disponibilité des moyens matériels</i></p>
<p>Le déplacement, le rangement et le stockage des produits, des pièces, consommables, outillages de maintenance et les flux documentaires sont assurés dans le respect des BPF et/ou des procédures internes</p>	<p><i>Absence de non-conformités</i></p>
<p>Le déplacement, le rangement et le stockage des produits, pièces, consommables, outillages de maintenance et les flux documentaires sont assurés dans le respect des BPF</p>	<p><i>Absence de non-conformités</i></p> <p><i>Respect des délais de transmission des documents en fonction des procédures</i></p> <p><i>Respect des règles de rangement, de stockage, de transmission, d'archivage des documents</i></p>
<p>La gestion des déchets est conforme aux BPF, aux procédures et aux règles environnementales</p>	<p><i>Absence de non-conformités</i></p>
<p>Les interventions de maintenance initiées tiennent compte de l'analyse des données et des plans de maintenance</p>	<p><i>Aucun oubli majeur</i></p> <p><i>Choix pertinent du type de maintenance selon les équipements : corrective, préventive systématique, préventive conditionnelle</i></p> <p><i>Délai correct d'obtention des caractéristiques de la production initiale après intervention de son équipe</i></p> <p><i>Choix approprié et utilisation correcte des outils par son équipe</i></p> <p><i>Prise en compte de la documentation technique par son équipe</i></p> <p><i>Application des modes opératoires et des gammes de maintenance par son équipe</i></p>

<p>Les interventions de maintenance initiées tiennent compte des besoins des services support et de la production.</p>	<p><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></p>
<p>Les informations nécessaires sont transmises aux équipes de production et aux services supports</p>	<p><i>Toutes les informations nécessaires sont transmises</i> <i>Clarté et exactitude des informations transmises</i> <i>Délai de transmission de l'information</i></p>
<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>Pour plusieurs exemples le lien entre un dysfonctionnement technique et le déroulement du procédé de production est établi 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> <i>100% des écarts identifiés et traités</i></p>
<p>Les mesures nécessaires sont prises en cas de dysfonctionnement ou incident technique : 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>Les interventions de maintenance initiées tiennent compte des coûts d'intervention et d'immobilisation des équipements</p>	<p><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></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>Les explications techniques et méthodologiques nécessaires pour le diagnostic de dysfonctionnements et les interventions techniques sont apportées aux collaborateurs et aux intervenants extérieurs</p>	<p><i>Pertinence et clarté des explications et des consignes apportées</i> <i>Vérification de l'application des consignes</i> <i>Respect des procédures par les collaborateurs et les intervenants externes</i> <i>Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i></p>

<p>Les informations nécessaires sont saisies et documentées sur les documents de suivi des activités de maintenance ou dans le système informatisé lié à la maintenance (GMAO) ou à la gestion du secteur</p>	<p><i>Exactitude et exhaustivité des informations et renseignements apportés (pour la traçabilité des activités de maintenance, pour les activités de contrôle, la traçabilité des dysfonctionnements et des interventions techniques, pour le suivi de non - conformités ...)</i> <i>Absence d'erreur</i></p>
<p>La mise à jour des données de son secteur sont réalisées</p>	<p><i>Les données liées aux activités de maintenance sont contrôlées, enregistrées et mises à jour sans erreur dans les délais requis</i> <i>Les différents logiciels en vigueur sont utilisés correctement</i> <i>Les aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap sont utilisées, le cas échéant</i> <i>Les différents périphériques associés au système informatisés sont identifiés et utilisés correctement</i></p>
<p>Les procédures à respecter pour la qualification des équipements, la validation des procédés et la vérification de l'instrumentation sont expliquées</p>	<p><i>Les principaux points critiques sont cités</i> <i>Les explications précisent le lien entre les procédures à respecter et les objectifs de la qualification, de la validation et de la vérification de l'instrumentation</i></p>
<p>Les essais ou de contrôles spécifiques liés à la qualification ou à la validation sont organisés et les résultats des contrôles sont notés sans erreur</p>	<p><i>Respect du protocole</i> <i>Respect des délais</i> <i>Absence d'erreur dans la saisie des résultats des contrôles</i></p>

Bloc de compétences 2 : Contrôle de l'application des règles qualité (BPF, ISO ...), des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de protection de l'environnement

- Evaluer sur son secteur la conformité des activités, des locaux, des équipements et de la documentation avec les référentiels qualité (BPF, ISO, ...) et les règles de sécurité, d'ergonomie et de protection de l'environnement
- Appliquer et faire appliquer les règles de qualité (BPF, ISO ...), des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de protection de l'environnement et les procédures par l'ensemble des collaborateurs sur un secteur
- Analyser les causes de non-conformités
- Enregistrer ou faire enregistrer toute déviation ou non-conformité et assurer le suivi d'actions correctives **en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant**
- Contrôler la conformité d'un dossier de lot ou dossier de suivi concernant son secteur
- Rédiger tout ou partie d'un document (mode opératoire, rapport simple, procédure...) sur tout support **en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant**

Critères d'évaluation	Indicateurs d'évaluation
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>
Les mesures pertinentes sont prises en cas de non-conformité	<i>Délai de réaction adapté</i> <i>Pertinence des mesures</i> <i>Application complète de la ou des procédure(s) de gestion des anomalies</i> <i>Transmission au bon interlocuteur de toutes les informations nécessaires à une prise de décision</i> <i>Délai de transmission de l'information adapté</i> <i>Taux de requête suite à une fiche de non-conformité</i>
Toute déviation / dérive ou non-conformité est enregistrée	<i>Toutes les informations nécessaires sont saisies ou écrites</i> <i>Des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap sont utilisées, le cas échéant</i> <i>Absence d'erreur ou d'omission</i>
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> <i>Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i>
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>

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. Les collaborateurs sont capables de citer les objectifs d'amélioration.</i>
Les objectifs fixés aux collaborateurs prennent en compte la qualité, la sécurité et la protection de l'environnement	<i>Existence d'objectifs prenant en compte la qualité, la sécurité et la protection de l'environnement</i>
Toute non-conformité du dossier de lot ou des documents de traçabilité est identifiée	<i>Peu d'erreurs ou d'oublis non identifiés</i>
Tout incident est consigné	<i>Ecarts constatés à partir des documents analysés Clarté et exhaustivité des informations apportées Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i>
Tout écart dans les réconciliations ou bilans quantitatifs est identifié et analysé. Les mesures pertinentes sont prises.	<i>Pas d'erreurs dans les calculs</i>
Les explications nécessaires pour améliorer le renseignement du dossier de lot sont apportées aux collaborateurs	<i>Des exemples d'explications sont donnés Pas de répétitions du même type d'erreur par les mêmes collaborateurs</i>
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 adapté Absence de non-conformité au regard des règles qualité Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i>
La mise en œuvre des règles de sécurité des équipements, des personnes et des locaux, des règles d'ergonomie et de protection de l'environnement est vérifiée	<i>Respect dans l'application des règles</i>

Bloc de compétences 3 : Animation d'une équipe sur son secteur

- Communiquer efficacement avec des interlocuteurs différents dans des situations variées **en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant**
- Assister des collaborateurs sur la pratique des activités professionnelles, **en prenant en compte les situations de handicap, le cas échéant**
- Assurer l'intégration et le suivi des intérimaires et des nouveaux collaborateurs, **en prenant en compte les situations de handicap, le cas échéant**
- Suivre et / ou accompagner l'acquisition des compétences et proposer des évolutions ou plans de développement dans un cadre défini
- 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, animer des réunions, mener des entretiens et fixer des objectifs
- Appliquer les règles de gestion du personnel (congés, horaires, RTT, pauses...)

Critères d'évaluation	Indicateurs d'évaluation
Les informations écrites et orales appropriées sont transmises au responsable hiérarchique	<i>Toutes les informations nécessaires sont transmises Des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap sont utilisées, le cas échéant Délai de transmission adapté</i>
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 Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant</i>
Des objectifs collectifs et individuels sont fixés au sein de l'équipe	<i>Existence et formalisation des objectifs Prise en compte les situations de handicap, le cas échéant</i>
Les informations internes sont transmises aux collaborateurs	<i>Pas d'incidents liés à une non-transmission d'informations</i>
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>
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 ou suivi Prise en compte les situations de handicap, le cas échéant</i>

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>
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>
Les informations liées aux formations sont transmises et les départs en formation sont organisés	<i>Taux de présence des collaborateurs aux formations</i>
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>
Les actions positives des collaborateurs sont reconnues	<i>Des exemples sont cités.</i>
Les conflits et les problèmes sont traités.	<i>Des exemples sont cités Pertinence des mesures prises Absence de conflits ou problèmes non traités</i>
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>
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>
Les règles de gestion du personnel sont appliquées	<i>Incidents liés au non-respect des règles Régularité et qualité du suivi</i>
Les différents types d'absences sont suivis (congés, RTT, formation,)	<i>Pas d'incidents lié à un manque de suivi Régularité et qualité du suivi Transmission des informations nécessaires aux services concernés (RH, compta...)</i>
Les échéances des contrats des collaborateurs (intérimaires, CDD) sont pris en compte	<i>Régularité et qualité du suivi</i>
Les règles liées au temps de travail sont appliquées	<i>Respect du quota d'heures supplémentaires Respect des temps de pause</i>
Tous les documents nécessaires sont transmis au service ressources humaines ou comptabilité	<i>Incidents liés à un manque transmission d'informations</i>

Bloc de compétences 4 : Animation d'actions d'amélioration sur son secteur

- Analyser, interpréter et présenter des résultats de suivi d'indicateurs de productivité
- Animer un plan d'action au sein d'une équipe
- Rechercher et traiter des informations liées aux activités professionnelles (qualité, réglementation pharmaceutique, règles de gestion du personnel, technologie, outils d'amélioration continue, coûts, données financières ...) **en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant**
- Proposer, mettre en place des actions correctives et mesurer les effets ou résultats

Critères d'évaluation	Indicateurs d'évaluation
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>
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>
Pour une action au moins, les objectifs prennent en compte l'optimisation des coûts et des délais	<i>Suivi d'un indicateur productivité</i>
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>
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>
Les collaborateurs sont associés dès le départ à la définition des objectifs et des plans d'action	<i>Degré d'intégration des collaborateurs</i>
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>
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>
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>
Les résultats obtenus par les actions correctives sont suivis et visualisés. Un suivi dans le temps est prévu.	<i>Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant Qualité des résultats par rapport aux objectifs Un indicateur mesuré en amont et en aval du projet Pérennisation des résultats obtenus</i>

<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 Utilisation d'aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant Présentation du déroulé complet de l'action avec des documents en appui (compte-rendu de réunion, fiches de synthèse, ...)</i></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>

Bloc de compétences optionnel 5 : Travail en Zone à Atmosphère Contrôlée

- Expliquer les exigences de l'activité en zone à atmosphère contrôlée (ZAC)
- Identifier les contrôles d'environnement en ZAC (température, hygrométrie, différentiel de pression, ...)
- Appliquer les règles d'habillage, d'hygiène, d'entrée, de sortie, d'action et de déplacement en ZAC, en lien avec la ou les zone(s) et les interventions du candidat
- Intervenir en ZAC en appliquant les exigences spécifiques
- Identifier les risques spécifiques et prendre les mesures appropriées

Critères d'évaluation	Indicateurs d'évaluation
<p>Les exigences de l'activité en ZAC sont décrites et les risques sont explicités</p>	<p><i>Aucun oubli majeur Explications cohérentes</i></p>
<p>Les contrôles sur les paramètres d'environnement sont expliqués</p>	<p><i>Absence d'oubli majeur Cohérence de l'explication</i></p>
<p>Les règles d'hygiène et d'habillage sont appliquées dans la zone</p>	<p><i>Absence de non conformité</i></p>
<p>Les règles de déplacement entre les différentes zones d'entrée, de sortie et de déplacement en ZAC sont appliquées</p>	<p><i>Absence de non conformité</i></p>
<p>Les BPF et les règles spécifiques (gestuelle, ...) sont appliquées dans toutes les situations (production, contrôle, nettoyage, interventions techniques ...)</p>	<p><i>Absence de non conformité</i></p>
<p>Les mesures pertinentes sont prises en cas de non-conformité ou de risque de non-conformité</p>	<p><i>Délai de réaction court Prise en compte des causes de la non-conformité Délai adapté de transmission de l'information L'ensemble des informations nécessaires est réuni</i></p>
<p>Les mesures permettant d'éviter tout risque de contamination sont prises en cas d'incident</p>	<p><i>Délai de réaction adapté Mesures de circonscription, d'isolement et de nettoyage adaptées Sécurisation d'une partie du lot Délai de transmission de l'information L'ensemble des informations nécessaires est réuni</i></p>

L'ensemble des procédures à utiliser sont citées	<i>Aucun oubli</i>
L'impact du non respect des règles est expliqué	<i>Aucun oubli majeur Explications cohérentes</i>
L'impact de toute action sur la contamination de la zone est expliqué	<i>Aucun oubli majeur Explications cohérentes</i>