

# MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE ET DE LA PÊCHE

## ARRÊTÉ

portant création et fixant les conditions de délivrance du certificat de spécialisation  
«technicien animateur qualité en entreprise viti/vinicole »

Le Ministre de l'agriculture et de la pêche

VU le code rural, notamment le livre VIII ;

VU le code du travail , et notamment les livres I<sup>er</sup> et IX ;

VU l'arrêté du 12 janvier 1995 portant création et fixant les modalités d'organisation des certificats de spécialisation délivrés par le ministre chargé de l'agriculture ;

VU l'avis de la commission professionnelle consultative du 25 novembre 1999 ;

VU l'avis du comité technique paritaire central de la direction générale de l'enseignement et de la recherche du 24 février 2000 ;

VU l'avis du conseil national de l'enseignement agricole du 2 mars 2000.

Arrête :

### **Article premier**

Il est créé un certificat de spécialisation «technicien animateur qualité en entreprise viti/vinicole ».

### **Article deux**

Le contenu de la formation du certificat de spécialisation s'appuie sur le référentiel du brevet technicien supérieur agricole, option « viticulture-œnologie » .

### **Article trois**

Conformément à l'article 4 de l'arrêté du 12 janvier 1995 portant création et fixant les modalités d'organisation des certificats de spécialisation délivrés par le ministre chargé de l'agriculture, le certificat de spécialisation «technicien animateur qualité en entreprise viti/vinicole » est accessible aux candidats titulaires du brevet technicien supérieur agricole, option « viticulture-œnologie » ;

ou, sur décision du directeur régional de l'agriculture et de la forêt, d'un diplôme ou titre homologué de niveau au moins équivalent, de spécialité voisine, ou d'attestation de suivi de formations reconnues dans les conventions collectives.

#### **Article quatre**

La durée de la formation en centre est de 560 heures. Lorsque le certificat de spécialisation est délivré selon la modalité des unités capitalisables, conformément aux dispositions prévues par la réglementation, la durée de la formation peut être réduite.

#### **Article cinq**

Le référentiel professionnel fait l'objet de l'annexe I du présent arrêté.

Le référentiel d'évaluation rédigé en termes de capacités, constitue l'annexe II.

La structure de l'évaluation en épreuves terminales est présentée à l'annexe III du présent arrêté\*.

#### **Article six**

Le directeur général de l'enseignement et de la recherche et les directeurs régionaux de l'agriculture et de la forêt sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à PARIS, le 14 avril 2000

Pour le Ministre et par délégation :  
le Directeur général de l'enseignement et de la  
recherche

Jean-Claude LEBOSSÉ

---

\* Les annexes sont disponibles et peuvent être téléchargées sur le site de l'enseignement agricole public "educagri.fr", à l'adresse suivante : <http://www.educagri.fr/systeme/present/diplomes/cs.htm>



# Certificat de spécialisation “ Technicien animateur qualité en entreprise viti/vinicole ”

Arrêté du 14 avril 2000

<b>ANNEXE I : REFERENTIEL PROFESSIONNEL.....</b>	<b>2</b>
<b>ANNEXE II : REFERENTIEL D’EVALUATION.....</b>	<b>10</b>
<b>ANNEXE III : STRUCTURE DE L’EVALUATION EN EPREUVES TERMINALES .....</b>	<b>14</b>

## **Annexe I : REFERENTIEL PROFESSIONNEL**

### **Définitions (norme ISO 8402, 1995) :**

*Qualité : ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites.*

*Maîtrise de la qualité : techniques et activités à caractère opérationnel utilisées pour satisfaire aux exigences pour la qualité*

*Assurance de la qualité : ensemble des activités préétablies et systématiques mises en oeuvre dans le cadre du système qualité, et démontrées en tant que de besoin, pour donner la confiance appropriée en ce qu'une entité satisfera aux exigences pour la qualité.*

### **1 - Description des emplois**

#### **Appellation de l'emploi**

L'appellation "Technicien Animateur Qualité en entreprise viti/vinicole" apparaît comme la plus pertinente dans la mesure où cet emploi s'adresse à des personnes chargées en interne, de faire vivre la politique qualité de l'entreprise.

#### **Identification des entreprises**

Les entreprises concernées sont :

- les caves coopératives et leurs unions,
- les entreprises de négoce,
- les vigneronnes,
- les entreprises connexes à la production vinicole

tonnelleries,  
embouteillage,  
bouchonniers.

#### **Situation fonctionnelle et autonomie**

La situation fonctionnelle du Technicien Animateur Qualité diffère selon la taille de l'entreprise dans laquelle il travaille.

Dans les plus grandes, il est sous la responsabilité de l'ingénieur qualité.

Dans les structures plus petites (récoltant, petites coopératives), il peut être amené à manager le système qualité. Dans ce cas, il est sous l'autorité du Directeur Général.

Dans tous les cas, son autonomie est partielle.

Les objectifs qualité et les actions liées à la qualité sont décidées avec la direction générale.

Il doit rendre compte de ses activités à la Direction Générale.

Pour la mise en place et l'entretien du système qualité, il est en relation avec tous les services concernés de l'entreprise.

Il peut également être en relation avec les sous-contractants et l'organisme certificateur s'il est le Responsable Assurance Qualité de l'entreprise ou en cas d'absence de l'ingénieur qualité.

### **Les fonctions et activités du technicien animateur qualité**

Le technicien animateur qualité assure principalement 4 types de fonctions :

Il est chargé d'élaborer, *en collaboration avec le responsable qualité*, la politique qualité, sous l'autorité et selon les exigences de la direction générale de l'entreprise, et de l'appliquer (ou de la faire appliquer). Il peut s'agir selon les cas d'une démarche qualité interne, adaptée aux objectifs de l'entreprise, ou d'une démarche visant une certification du site et l'accréditation des laboratoires.

Il est chargé d'assurer, *en collaboration avec le responsable qualité*, la maîtrise de la qualité des produits tout au long de la chaîne, depuis les achats jusqu'au produit fini livré au consommateur. Il a en charge le dispositif de maîtrise des risques alimentaires et de santé pour les utilisateurs. Cela signifie qu'il intervient sur le produit en mettant en place avec les fournisseurs un cahier des charges et en s'assurant de son respect.

Il participe à la mise en place d'un système qui permet la surveillance des conditions de transformation du produit, depuis l'amélioration de l'organisation du travail, jusqu'à la vérification du respect des procédures et de la réglementation. Il est parfois responsable du laboratoire d'analyse et de contrôle.

Il participe à la communication, l'information et la formation "qualité, sécurité et environnement" dans l'entreprise et auprès des clients, à tous les niveaux de l'entreprise (personnel, dirigeants, clients et fournisseurs).

Ainsi, il connaît et peut être amené à s'assurer de l'application de la réglementation en matière de qualité du produit et du process, de sécurité, et d'environnement. Il peut être amené à gérer certains déchets de l'entreprise.

Il participe à la documentation d'assurance qualité : rédaction des documents, gestion, classement, archivage. Ces documents décrivent l'ensemble des dispositions mises en place pour maîtriser la qualité du produit et du process de manière constante.

### **Evolution dans l'emploi**

Après la phase de mise en place d'un système de gestion de la qualité certifiable, les effectifs de la fonction qualité devraient diminuer. En effet, si cette phase nécessite un important travail de diagnostic, de conception et de formalisation du système qualité (référentiel, manuel qualité, procédures et instructions) et la présence de compétences correspondantes, l'exploitation et l'amélioration du système pourront être en partie prises en charges par les services impliqués.

En plus de cette évolution quantitative, les contenus d'emploi plutôt "administratifs" requis au démarrage de la démarche assurance qualité évolueront par la suite vers des contenus d'animateur de terrain. Leur rôle sera alors de faire vivre le système mis en place et de veiller à sa bonne évolution.

Pour éviter cette décroissance de l'effectif les entreprises ont plusieurs possibilités. Elles peuvent :

soit embaucher un technicien animateur qualité en CDD. Cette solution permet d'avoir, le temps de la certification, une personne ayant toutes les compétences nécessaires et cela lui évite la contrainte d'un CDI ou l'obligation de formation d'un de ces salariés. En contre partie, la démarche qualité de l'entreprise, une fois mise en place, ne peut plus être suivie et ne peut plus évoluer.

soit proposer cette fonction à une personne travaillant déjà dans l'entreprise dans le secteur production, recherche et développement ou laboratoire. Dès que la fonction "qualité" n'exige plus

l'intégralité de son temps de travail, le salarié est réaffecté, à temps partiel, à sa fonction première (en fonction du temps que lui demande l'entretien du système qualité dans l'entreprise). Cette solution permet à l'entreprise de garder un salarié qui continue de suivre et de faire fonctionner le système qualité dans l'entreprise.

## **2 - Fiche descriptive d'activités**

Le rôle de technicien Animateur Qualité est différent dans chaque entreprise. En effet, il n'existe pas une démarche qualité mais une multitude de démarches qualité. La politique qualité de l'entreprise peut être basée sur des thèmes visant des objectifs aussi différents que :

La traçabilité,

La transparence,

La sécurité du consommateur,

L'augmentation de productivité,

La motivation du personnel de l'entreprise,

La sécurité des conditions de travail,

La prise en compte de l'environnement : gestion des effluents de cave ou des déchets de l'entreprise...

Mais dans tous les cas, même si les objectifs diffèrent, on a toujours, en collaboration avec le responsable assurance qualité :

conception de la politique qualité et des moyens de mise en oeuvre,

Mise en œuvre,

Evaluation - contrôle - rectification

Animation de l'esprit qualité

Veille documentaire

Remarque : certains termes utilisés dans la Fiche d'Activité ont été empruntés au référentiel de la Norme ISO 9002 (exemple : Manuel d'Assurance Qualité) ; Cependant, la FDA donnée ci-dessous n'est pas restrictive à la norme ISO. Ces termes sont employés dans un sens général, quelle que soit la politique qualité choisie par l'entreprise.

**1 - Il veille à la qualité de la matière première “raisin”, en mettant en place, avec les vignerons, des pratiques culturales adéquates**

**2 - Il participe à la conception de la politique Qualité**

**Il participe à la définition des objectifs qualité de l'entreprise avec la Direction et les Clients**

Il connaît toutes les activités et le personnel de l'entreprise,

Il connaît les différentes normes qualité : leur but et leurs exigences  
Il connaît les aides financières susceptibles d'être attribué à l'entreprise  
Il connaît les organismes susceptibles d'aider l'entreprise dans sa démarche

### **Il s'informe des études "qualité" déjà réalisées dans l'entreprise**

### **Il participe à la réalisation d'un diagnostic des activités de l'entreprise**

Il choisit les personnes à interroger,  
Il dresse la liste des documents et des informations écrites qui seront nécessaires,  
Il réalise les entretiens avec les personnes désignées,  
Il établit des questionnaires et recueille des réponses,  
Il collecte les documents et les procédures existants,  
Il met en évidence les points forts et les points faibles de l'organisation en fonction des objectifs "qualité" choisis,  
Il évalue les écarts entre les pratiques de l'entreprise et les exigences des objectifs qualité fixés.

### **Il évalue la durée nécessaire pour atteindre les niveaux successifs des objectifs fixés, les moyens nécessaires humains et financiers, l'investissement en temps du personnel de l'entreprise.**

### **Il participe au choix un consultant pour l'aider dans la mise en place de la politique qualité**

Il peut être amené à dresser une liste des consultants existants,  
Il peut être amené à s'informer sur les consultants auprès d'entreprises du même secteur ayant fait appel à un consultant.

### **Il participe à la mise en place d'un groupe de travail qui l'aidera dans les missions suivantes :**

faire l'inventaire des pratiques existantes,  
les adapter et les compléter pour les rendre compatibles avec les objectifs,  
proposer si nécessaire de nouvelles méthodes et les formaliser,  
consigner par écrit les dispositions prises par l'entreprise pour satisfaire les exigences des objectifs qualité fixés.

### **Il participe à la définition des activités et des responsabilités de chacun**

### **Il participe à l'animation et à la coordination des groupes de travail**

### **Il participe à l'élaboration du Manuel Assurance Qualité<sup>1</sup>**

### **Il participe à la rédaction du Plan Assurance Qualité<sup>2</sup>**

---

<sup>1</sup> **Manuel Assurance Qualité** : document décrivant les dispositions générales prise par l'entreprise en matière d'assurance qualité

<sup>2</sup> **Plan Assurance Qualité** : Document explicitant, pour un chantier donné, les dispositions d'organisation et de contrôle prises par l'entreprise pour réaliser l'ouvrage et atteindre la qualité requise.

**Il définit avec les responsables concernés, les méthodes d'élaboration des autres supports documentaires du système qualité, à savoir les procédures de fabrication et les procédures de travail<sup>3</sup>**

**Il établit un calendrier prévisionnel**

**3 Il participe à la mise en œuvre des objectifs qualité fixés**

**Il participe à la mise en œuvre des procédures de fabrication et de travail qui ont été rédigés dans la phase de conception de la politique qualité en :**

*faisant bien ressortir la finalité et le sens de la procédure,*

*respectant les codifications des procédures,*

*s'assurant de la compréhension par ses destinataires,*

*en veillant à obtenir l'adhésion de tous pour être sûr que la procédure sera suivie*

**Il veille à être informé de tous les changements qui peuvent survenir dans le fonctionnement de l'entreprise (matériel, embauche,...) et peut être amené à s'assurer que tous les changements se font en adéquation avec la politique qualité de l'entreprise**

**Il participe à l'élaboration des cahiers des charges "fournisseurs" en fonction des objectifs "qualité"**

**Il peut être amené à participer à la résolution des problèmes de logistique engendrés par la mise en place d'une politique qualité (exemple donné pour la traçabilité)**

Il veille à ce que chaque lot de fournitures (bouteilles, capsules, bouchons,...) soit livré en une seule fois.

Il participe à l'organisation du contrôle des lots pour s'assurer de leur homogénéité et de l'absence de défauts (ex : goût de bouchons)

Il veille à ce que chaque lot de fourniture soit utilisé entièrement avant qu'un autre lot soit entamé.

Il veille à ce que chaque lot subisse les mêmes conditions environnementales (température, manipulation, notamment) avant (stockage), pendant (manutention), et après la vinification (stockage).

Il peut veiller à l'organisation du stockage des différents lots afin que les produits d'un même lot ne soit pas séparés au stockage.

Il peut organiser les ventes en fonctions des lots, afin qu'un client n'ait pas des produits de lots différents

**4 - Il participe au Suivi - Evaluation**

**Il peut être amené à s'assurer que la politique de qualité est comprise, mise en œuvre et entretenue à tous les niveaux de l'entreprise**

---

<sup>3</sup> **Procédure** : c'est une règle écrite, interne à l'entreprise, qui détermine l'organisation et le déroulement d'une activité. Elle précise l'enchaînement et la succession des tâches.



**Il peut être amené à budgétiser les coûts d'obtention de la qualité et les coûts de la non-qualité**

**Sous l'autorité du Directeur Générale et du responsable qualité, il peut être amené à participer au déclenchement d'actions permettant de prévenir l'apparition de non-conformités relatives au produit.**

**Il peut être amené à gérer des dysfonctionnements internes et des non conformités**

Il peut être amené à identifier et enregistre tout problème de qualité relatif au produit,

Il participe à la recherche des causes du problème en collaboration avec les personnes concernées dans l'entreprise,

Il participe à la recherche des moyens à mettre en œuvre pour y remédier, avec les personnes concernées,

Il peut être amené à veiller à l'application des mesures correctives

Il peut être amené à mesurer les effets des actions correctives

**Il participe à la gestion des réclamations clients**

Il participe à l'enregistrement des réclamations clients

Il participe à la recherche de l'origine de la réclamation en relation avec les personnes concernées,

Il peut être amené à mettre en place des actions correctives en collaboration avec les personnes concernées,

Il s'assure que le client obtient satisfaction

**Il participe à l'organisation des audits internes**

Il participe à leur planification

Il veille à leur réalisation

Il peut être amené à élaborer un compte rendu qui sera présenté à la Direction Générale

Il s'assure de la mise en place et de l'efficacité des actions correctives consécutives

**Il est en mesure de prouver que la politique qualité mise en œuvre est suivie. Pour cela:**

Il participe à l'établissement d'un système de contrôle de l'adéquation entre qualité souhaitée et qualité obtenue

**Il participe à la mise à jour du Manuel Assurance Qualité en fonction de tous les changements :** mesures correctives, changement du personnel, du matériel...

**Il maîtrise les équipements de contrôle, de mesure et d'essai**

Il peut être amené à identifier les mesurages à effectuer et la précision requise

Il peut être amené à sélectionner l'équipement de contrôle, de mesure et d'essai approprié

Il peut être amené à identifier, étalonner et régler tous les équipements et dispositifs de contrôles, de mesure et d'essai

Il participe à l'établissement de documents de tenue à jour des procédures d'étalonnage détaillant le type d'équipement, le numéro d'identification, l'emplacement, la fréquence des vérifications, les critères d'acceptation et l'action à entreprendre lorsque les résultats ne sont pas satisfaisants.

Il peut être amené à s'assurer que les conditions d'environnement sont convenables pour les étalonnages, contrôle, mesures et essais effectués ;

## **5 - Il anime et assure la promotion de l'esprit qualité**

**Il anime l'ensemble du personnel (encadrement, production, commercial...) autour de la qualité**

Il peut être amené à rédiger des études et des articles qualité (internes ou externes),

Il peut être amené à intervenir dans les stages de formation à la qualité

**Il est le représentant permanent du client auprès de la production**

**Il sait convaincre chacun des avantages qualité, en particulier par la formation.**

**Il motive tous les acteurs de l'entreprise autour de l'application des procédures et méthodes.**

**Il peut être amené à former des auditeurs internes**

## **6 - Il assure une veille documentaire**

**Il participe à la gestion de l'ensemble des documents qualité**

Il participe à l'enregistrement et à l'archivage des documents

Il apporte à chaque acteur de l'entreprise l'information qui lui est nécessaire

Il veille à ce qu'il y ait accès chaque jour,

Il alimente les panneaux qualité de l'entreprise

**Il gère l'ensemble des informations qualité**

Il peut être amené à recenser ces informations (réclamations, remarques,...)

Il sait leur donner une dimension quantifiable, une unité de mesure,

Il peut les reprendre dans des tableaux de bord et les suivre statistiquement.

**Il peut être chargé des documents "traçabilité"**

*Liste des documents fournisseurs sur un lot donné (bon de livraison, certificat de conformité,...)*

*Liste des contrôles effectués (contrôles sur le process et sur le produit) pour chaque lot*

*Résultats des contrôles pour chaque lot,*

*Documents de vente pour chaque lot*

## **7 - Il rend compte du fonctionnement du système qualité à la Direction Générale**

Il peut être amené à réaliser des bilans qualité annuels et les transmettre au Directeur Général,

Il transmet au Directeur Général toute information concernant une production non-conforme ou un non-respect d'une exigence du système qualité,

Il peut être amené à organiser des revues de direction et gère la réalisation de comptes-rendus

### **8 - Il garantit le système qualité avec les clients et les fournisseurs**

**Il assure le suivi de la qualité auprès des sous-traitants par des audits et la mise en place de procédures de contrôles**

**Il répond devant le client du système qualité**

Il peut mettre en place un cahier des charges pour satisfaire le client

Il veille au respect des spécifications des Revues de Contrats (répondre sur toutes les questions qualité).

Il peut être amené à préparer et faciliter l'organisation des audits industriels sollicités par les clients.

Il peut être amené à traiter les litiges clients

Il peut être amené à aider le service commercial dans sa démarche qualité.

### **9 - Il peut être amené à gérer la politique environnement de l'entreprise :**

Il se tient informé en matière de réglementation sur l'eau et sur la gestion des effluents ;

Il connaît le fonctionnement du réseau d'approvisionnement en eau de la cave et surveille sa consommation ;

Il connaît les possibilités de traitement des effluents vinicoles ;

Il travaille en collaboration avec des organismes extérieurs (Chambre d'Agriculture, laboratoires, bureau d'études...) pour les analyses, le traitement (éventuellement) et l'épandage des effluents vinicoles.

Il lit les analyses d'eaux usées et réagit en fonction des résultats trouvés;

## **ANNEXE II : REFERENTIEL D'EVALUATION**

### **1 – Structure du référentiel**

**UC 1**

**OTI 1 : Etre capable de participer à l'élaboration de la politique qualité de l'entreprise**

**UC 2**

**OTI 2 : Etre capable d'utiliser les outils qualité et les techniques d'animation**

**UC 3**

**OTI 3 : Etre capable de réaliser le suivi et l'évaluation de la démarche qualité de l'entreprise**

**UC 4**

**OTI 4 : Etre capable d'assurer la qualité des produits de l'entreprise viti/vinicole**

## **2 – Liste des objectifs**

### **OTI 1 : Etre capable de participer à l'élaboration de la politique qualité de l'entreprise**

#### **OI 11 : Etre capable de présenter les différents aspects de la qualité**

OI 111 : Etre capable de définir les concepts et le vocabulaire relatif à la qualité

OI 112 : Etre capable de présenter les réglementations, les démarches obligatoires ainsi que les normes relatives aux démarches volontaires

OI 113 : Etre capable de présenter les enjeux et l'environnement de la qualité

#### **OI 12 : Etre capable de réaliser un diagnostic des activités de l'entreprise**

OI 121 : Etre capable de définir les moyens de réalisation du diagnostic (acteurs, délais...)

OI 122 : Etre capable de réaliser l'échantillonnage, la collecte des données et le traitement des résultats

OI 123 : Etre capable d'analyser les écarts entre les pratiques de l'entreprise et les objectifs qualité fixés

#### **OI 13 : Etre capable d'établir un plan d'action**

OI 131 : Etre capable de définir les actions à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs qualité

OI 132 : Etre capable de constituer des groupes de travail

OI 133 : Etre capable d'établir un calendrier prévisionnel des actions

#### **OI 14 : Etre capable d'élaborer un système documentaire lié à la qualité**

OI 141 : Etre capable de préciser les documents qualité à établir

OI 142 : Etre capable de définir un système d'identification et de diffusion des documents qualité

OI 143 : Etre capable de définir un système de rédaction, de vérification et d'approbation des documents qualité

OI 144 : Etre capable de déterminer un système d'archivage des documents qualité internes et externes

### **OTI 2 : Etre capable d'utiliser les outils qualité et les techniques d'animation**

#### **OI 21 : Etre capable d'utiliser une méthode d'analyse de risque dans une activité**

OI 211 : Etre capable d'identifier les problèmes relatifs au respect des normes

OI 212 : Etre capable de repérer les points critiques pour la maîtrise de la qualité

OI 213 : Etre capable d'établir un système de surveillance des points critiques

OI 214 : Etre capable d'apprécier l'effet des mesures correctives

#### **OI 22 : Etre capable d'utiliser une méthode de résolution de problème**

OI 221 : Etre capable de définir les causes du problèmes

OI 222 : Etre capable de mettre en place une ou des solutions

OI 223 : Etre capable d'assurer la conduite du projet d'action

OI 224 : Etre capable de vérifier l'efficacité des actions mises en place

### **OI 23 : Etre capable de réaliser un audit qualité**

OI 231 : Etre capable de présenter les différents types d'audits en vue d'en choisir un

OI 232 : Etre capable de décrire les différentes phases d'un audit

OI 233 : Etre capable d'élaborer les outils associés à l'audit (plan, questionnaire, rapport...)

OI 234 : Etre capable de réaliser les entretiens d'audit

### **OI 24 : Etre capable de maîtriser les relations interpersonnelles au sein d'un collectif de travail**

OI 241 : Etre capable de mettre en œuvre les techniques favorisant une attitude participative chez les personnes

OI 242 : Etre capable de donner des informations et des instructions

OI 243 : Etre capable de recueillir des informations sur un dysfonctionnement

OI 244 : Etre capable de résoudre un problème professionnel en ayant recours aux différents sources et messages d'informations

## **OTI 3 : Etre capable de réaliser le suivi et l'évaluation de la démarche qualité de l'entreprise**

### **OI 31 : Etre capable d'assurer la maîtrise des équipements de contrôle, de mesure et d'essai**

OI 312 : Etre capable de définir les mesures à effectuer et la précision requise

OI 313 : Etre capable d'assurer l'identification, l'étalonnage et le réglage des équipements

OI 314 : Etre capable d'établir les documents de tenue à jour des procédures d'étalonnage

### **OI 32 : Etre capable de gérer les dysfonctionnements concernant l'entreprise et les fournisseurs**

OI 321 : Etre capable de réaliser le traitement des non-conformités

OI 322 : Etre capable de réaliser le traitement des réclamations

OI 323 : Etre capable de vérifier l'efficacité des actions correctives et des actions préventives

### **OI 33 : Etre capable d'organiser les audits qualité internes et externes**

OI 331 : Etre capable de planifier les audits

OI 332 : Etre capable de définir le déroulement et le contenu des audits

OI 333 : Etre capable d'assurer un suivi des audits internes et externes

### **OI 34 : Etre capable d'assurer le maintien de l'entreprise dans un processus d'amélioration permanente**

OI 341 : Etre capable de mettre en place un système de révision et d'évolution des documents qualité

OI 342 : Etre capable d'établir des bilans statistiques et tableaux de bords concernant les résultats des actions qualité menées

OI 343 : Etre capable d'établir les coûts d'obtention de la qualité

OI 344 : Etre capable d'organiser des revues de direction

OI 345 : Etre capable de diffuser les informations qualité en interne et externe

OI 346 : Etre capable de promouvoir l'esprit qualité au sein de l'entreprise et avec son environnement

## **OTI 4 : Etre capable d'assurer la qualité des produits de l'entreprise viti/vinicole**

### **OI 41 : Etre capable d'assurer la qualité de la matière première “ raisin ”**

OI 411 : Etre capable de faire appliquer les réglementations et les cahiers des charges propres à la conduite agronomique et sanitaire du vignoble

OI 412 : Etre capable de mettre en place un système de contrôle et de qualification du produit

### **OI 42 : Etre capable d'assurer la qualité hygiénique et organoleptique du moût aux différentes phases de la transformation du raisin**

OI 421 : Etre capable de contrôler la qualité hygiénique des matériels et des locaux

OI 422 : Etre capable de contrôler la fonctionnalité des installations et des appareils de mesure

OI 423 : Etre capable de veiller à la mise en œuvre des process de transformations qui garantiront au vin la qualité recherchée

### **OI 43 : Etre capable d'assurer la qualité des produits finis**

OI 431 : Etre capable de contrôler l'hygiène et la fonctionnalité des installations de conditionnement et de stockage

OI 432 : Etre capable de garantir la normalisation des opérations d'embouteillage, de conditionnement et d'expédition

OI 433 : Etre capable de garantir la conservation des produits par une bonne maîtrise des facteurs d'ambiance

OI 434 : Etre capable d'organiser la maintenance des installations conformément aux contraintes réglementaires

## **ANNEXE III : Structure de l'évaluation en épreuves terminales**

### **Epreuve 1 - coefficient 2**

Epreuve écrite de 3 heures : à partir de dossiers documentaires présentant un cas concret, réaliser un plan d'action qualité tenant compte des atouts et contraintes de l'entreprise et de l'environnement.

### **Epreuve 2 - coefficient 3**

Elaboration d'une synthèse écrite présentant la conduite d'un projet qualité dans l'entreprise de stage. Cette synthèse est présentée oralement devant un jury comprenant un formateur et au moins un professionnel. Elle durera 1 heure : 30 minutes d'exposé et 30 minutes de questions.

### **Epreuve 3 - coefficient 1**

Epreuve écrite de 2 heures portant sur la connaissance de la qualité et de ses outils.

### **Epreuve 4 – coefficient 2**

Epreuve écrite de 4 heures : réalisation d'une analyse des risques type HACCP à partir d'une étude de cas (description d'une entreprise et d'un process).

**La réussite à l'examen est conditionnée par l'obtention d'une note moyenne de 10 sur 20 pour l'ensemble des épreuves terminales.**