

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31996**

Intitulé

Manager en ingénierie de la qualité et de l'expérience client

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Ecole Hubert Curien	Président de la CCI du Cher

Niveau et/ou domaine d'activité

I (Nomenclature de 1969)

7 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

200 Technologies industrielles fondamentales, 310p Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion (organisation , gestion)

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Ce métier déploie trois groupes d'activités :

- **Elaboration et mise en oeuvre de la stratégie de l'entreprise** en matière d'expérience client et d'innovation.
- **Ingénierie et pilotage des systèmes de management de l'expérience client et de l'innovation.**
- **Conduite de l'innovation par l'expérience client.**

Ces trois groupes d'activités structurent les compétences du référentiel et mobilisent des hommes et des moyens techniques et financiers, souvent dans un contexte international. Elles reçoivent une sanction économique et sociale, et prennent en compte les préoccupations de protection de l'Homme et de l'environnement.

La mise en oeuvre de ces groupes d'activités dans un contexte professionnel de complexité croissante impose de développer des savoirs et savoirs-faire dans les quatre domaines suivants :

Culture scientifique et ensemble de savoirs techniques, économiques, sociaux et humains :

- **Sciences de base** ou large champ de connaissances (mathématiques, statistiques) garant de la rigueur des analyses en rapport avec l'expérience client et du pouvoir d'adaptation à long terme aux exigences évolutives du métier
- **Sciences de l'ingénieur** dans les disciplines concourant principalement à l'analyse des données (probabilités, statistiques, théorie des systèmes, informatique). Elles sont garantes de l'efficacité et du pouvoir d'adaptation à court terme du certifié
- **Sciences humaines et sociales** avec quatre composantes principales :
Compréhension de l'environnement économique (économie, gestion,...), social, humain, éthique.
Compréhension des aspects juridiques.
Culture internationale avec en particulier une formation à l'anglais.
Communication.

Conception de produits, de systèmes ou de services :

- Conception de la politique en matière de qualité et d'innovation de l'entreprise et de son déploiement opérationnel.
- Définition de modèles de fonctionnement (et de dysfonctionnement) de l'entreprise sous forme de cartographie des processus.
- Conception des systèmes de management d'innovation et dispositions associées.

Capacité d'expertise :

- Maîtrise des méthodes mathématiques, probabilistes et statistiques d'analyse des données.

Recherche pour être en situation de repérer des ruptures dans l'utilisation des méthodes, outils ou technologies :

- analyse de signaux faibles en entreprise,
 - raisonnement à base de cas,
 - étude de la gestion cohérente des incertitudes en fonction des enjeux,
- apport de la psychologie et de l'ergonomie dans le rôle de l'homme dans la gestion des situations accidentelles

Stratégie expérience client et innovation de l'entreprise - Mise en œuvre

- Participer à la définition d'une politique expérience client et innovation de l'entreprise
- Proposer aux décideurs des orientations
- Mettre en œuvre les orientations et les actions de progrès en rapport avec la politique expérience client et innovation
- Communiquer, fournir conseils et assistance aux acteurs internes et externes de l'entreprise pour l'optimisation de l'expérience client

Ingénierie et pilotage des systèmes de management de l'expérience client et de l'innovation

- Concevoir et piloter les projets pour l'optimisation de l'expérience client et l'innovation
- Satisfaire aux exigences externes et internes pour l'optimisation de l'expérience client et l'innovation
- Identifier les processus
- Evaluer la performance associée aux processus
- Evaluer "à priori" les risques liés aux processus
- Intégrer l'expérience client et l'innovation dans les processus métier de l'entreprise
- Evaluer la performance et la maturité des pratiques en entreprise pour l'expérience client et l'innovation

Conduite de l'innovation par l'expérience client

- Elaborer et mettre en oeuvre les démarches de progrès pour l'expérience client et l'innovation
- Utiliser les connaissances pour percevoir et anticiper les attentes des parties prenantes
- Promouvoir l'innovation

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Les secteurs sont larges et non limitatifs : les industries, le luxe, la grande consommation, les entreprises de service (banque, assurance, hôtellerie, restauration, tourisme, télécom, service B to B) et les services aux collectivités.

Cette formation offre des débouchés au sein des métiers de service de la relation client :

- Métier de la qualité, du marketing et du management de la relation client
- Métier d'interface entre le marketing et la distribution dans les entreprises
- Métier de la relation client et les secteurs des services

Responsable support management

Ingénierie des processus métiers - Advanced process manager

Business Developer - Business improvement manager

Customer delight manager - Customer experience manager

Chef de projet relation client - Manager relation client - Responsable relation client - Chargé de clientèle - Chef de projet

Responsable de développement clients - Responsable développement relation clients

Responsable acquisition et fidélisation client - Chef de projet fidélisation - Responsable de programme fidélité

Manager de la qualité et de la relation client - Manager de la satisfaction client

Manager SAV - Manager service clients - Manager du service consommateur

Manager stratégie marketing et innovation - Chef de projet marketing et innovation

Chef de groupe marketing stratégique et qualité

Codes des fiches ROME les plus proches :

M1402 : Conseil en organisation et management d'entreprise

M1704 : Management relation clientèle

H1502 : Management et ingénierie qualité industrielle

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

En cours de formation sont évalués séparément :

- les enseignements réalisés au CFSA
- les travaux effectués en entreprise

L'évaluation des enseignements est effectuée au travers des épreuves suivantes :

- épreuves écrites : rapports de mini-projets, devoirs personnels, compte-rendu, mémoires, devoirs surveillés...
- épreuves orales : exposés, entretiens...
- épreuves pratiques, études de cas et jeux de rôle, projets, animations de groupes qui mettent l'apprenti en situation d'activité

simulée sur un dossier, de développer une dynamique participative et de présenter les données juridiques, techniques, humaines, organisationnelles et financières de la question.

Répartition des crédits ECTS

La formation capitalise 180 crédits ECTS :

- **90 crédits ECTS pour la partie académique.** Cela inclut les modules de formation et les projets.

- **90 crédits ECTS pour la formation en entreprise.** Cela inclut l'évaluation en entreprise, l'évaluation des soutenances et rapports réalisés à l'issue de chaque période en entreprise et le mémoire.

Evaluation de l'acquisition des connaissances

Session principale

La formation est composée d'unités d'enseignement UE cohérentes avec les blocs de compétences.

La validation de chaque UE s'effectue à partir des notes obtenues sur les modules de l'UE concernée.

La validation des UE est obligatoire pour l'obtention de la certification.

Session de rattrapage

Pour les certifiés n'ayant pas satisfait aux conditions d'évaluation de la session principale, une deuxième session **et une seule est organisée.**

La forme de la deuxième session et les modules à rattraper sont fixées par le jury de semestre.

Dans tous les cas, la deuxième session se traduit par des modalités d'évaluation équivalentes à celles de l'évaluation principale.

Le jury se prononce alors quant à la validation des UE dans les mêmes conditions que celles définies lors de la 1ère session.

Lorsque l'UE n'est pas validée en deuxième session, l'apprenti quitte définitivement la certification.

Redoublement

En cas d'échec à l'issue de la dernière année de la certification, la formation peut être prolongée pour une durée d'un an.

Evaluation en anglais

Le niveau en langue anglaise requis pour l'obtention du titre est le niveau B2 défini par le « Cadre européen commun de référence pour les langues » du conseil de l'Europe.

Les apprenants n'ayant pas validé le niveau requis en anglais se verront délivrer une attestation spécifiant qu'ils ont satisfait aux conditions requises pour l'obtention de la certification, excepté la certification du niveau d'anglais.

Evaluation en entreprise

La validation du parcours en entreprise est réalisée à partir :

- des descriptifs des réalisations & soutenances intermédiaires associées
- des compétences
- du mémoire final et la soutenance associé

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage	X		Le Directeur du centre, Président du jury Le responsable de certification Trois professionnels experts du domaine Un représentant de l'enseignement supérieur
Après un parcours de formation continue	X		Le Directeur du centre, Président du jury Le responsable de certification Trois professionnels experts du domaine Un représentant de l'enseignement supérieur
En contrat de professionnalisation		X	
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2006	X		Le Directeur du centre, Président du jury Un représentant de l'organisme de formation Deux professionnels, dont un employeur et un salarié

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX
Certifications reconnues en équivalence : néant Autres certifications : néant Texte réglementaire : néant	néant

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 11 mars 2005 publié au Journal Officiel du 15 mars 2005 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, avec effet au 15 mars 2005, jusqu'au 15 mars 2008.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :**Références autres :**

Arrêté du 17 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 21 décembre 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, avec effet au 5 mars 2018, jusqu'au 21 décembre 2021.

Arrêté du 22 janvier 2013 publié au Journal Officiel du 5 mars 2013 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau I, sous l'intitulé "Manager en ingénierie de la qualité et du développement durable" avec effet au 05 mars 2013, jusqu'au 5 mars 2018.

Arrêté du 1er juillet 2008 publié au Journal Officiel du 6 juillet 2008 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau I, sous l'intitulé Manager en ingénierie de la qualité et du développement durable, avec effet au 6 juillet 2008, jusqu'au 6 juillet 2013.

Décret n° 2004-171 du 19 février 2004 modifiant le décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles (publié au Journal Officiel du 22 février 2004). La validité du titre est prorogée jusqu'au 31 décembre 2005.

Arrêté du 3 octobre 2002 publié au Journal Officiel du 12 octobre 2002 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. L'homologation prend effet à compter du 1er janvier 1992 et jusqu'au 31 décembre 2003.

Arrêté du 1er août 2000 publié au Journal Officiel du 11 août 2000 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. Homologation sous l'intitulé 'Responsable qualité'.

Arrêté du 8 novembre 1996 publié au Journal Officiel du 1er décembre 1996 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 10 juillet 1992 publié au Journal Officiel du 25 juillet 1992 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. Homologation sous l'intitulé 'Certificat supérieur technologique de qualité et de fiabilité', délivré par le Centre de formation supérieure en apprentissage de la CCI du Cher.

Pour plus d'informations**Statistiques :**

509 certifiés depuis la création

26 certifiés par an.

Autres sources d'information :

<http://www.hubertcurien.fr/>

<http://www.cher.cci.fr/>

CCI du Cher

CfSA Hubert Curien

Lieu(x) de certification :

Ecole Hubert Curien : Centre - Cher (18) [BOURGES]

Chambre de commerce et d'industrie territoriale (CCIT) du Cher

Route d'Issoudun

CS 70237

18022 Bourges

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

CfSA Hubert Curien 25 rue Louis Mallet - CS 70237 - 18022 BOURGES CEDEX

Historique de la certification :

Certificat supérieur technologique de qualité et de fiabilité (Parution au Journal Officiel du 25 juillet 1992)

Responsable qualité (Parution au Journal Officiel du 11 août 2000)

Management de la Qualité (Parution au Journal Officiel du 15 mars 2005)

Manager de la qualité et du développement durable (parution au Journal Officiel du 6 juillet 2008)

Manager en ingénierie de la qualité et du développement durable (parution au Journal Officiel du 22 janvier 2013)