

Public et prérequis

Technicien de la Qualité en fonction ou toute personne souhaitant intégrer la formation.

- Niveau BAC + 2 ou expérience professionnelle
- Validation par entretien

Les objectifs

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable :

- De formaliser un processus opérationnel et de rédiger des documents applicables ;
- D'identifier les sources de progrès ;
- De mettre en place un système de mesure d'efficacité d'une action ;
- De conduire un groupe de travail en appliquant une démarche de résolution de problème ;
- De réaliser un audit interne ou externe ;
- De conduire une analyse de risque sur un système ;
- De mettre en place un processus de pilotage des procédés par les statistiques ;
- D'accompagner le personnel dans la mise en place d'actions qualité ;
- De mettre en place des actions de communication.

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

- Apports théoriques et pédagogiques
- Etudes de cas
- Applications concrètes

L'AFPI acm Formation atteste que nos formateurs disposent d'un parcours professionnel significatif en lien avec l'action de formation et de compétences pédagogiques leur permettant de dispenser ce programme.

Programme

Présentation de la formation

- Le CQPM
- Le programme
- Les modalités d'examen

Fondamentaux de la qualité

- Concepts de qualité, historique, vocabulaire
- Les enjeux de la qualité
- Besoin et exigences
- Le système de management de la qualité
- L'amélioration continue et le PDCA
- La démarche processus

CENTRES DE FORMATION

Lille, Boulogne, Hénin-Beaumont, Valenciennes, Maubeuge, Cambrai, St-Omer, Calais, Béthune

DURÉE DE LA FORMATION

36 jours

ACCUEIL PSH

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

Les + afpi

- 1200 Jeunes formés par an
- 600 contrats d'alternance à pourvoir
- 500 entreprises partenaires
- Accompagnement individualisé
- Diplômes reconnus par l'Etat

- Savoir-être, management, sécurité
- Pédagogie innovante (par projets, en îlots, projet Voltaire, Olympiades des métiers)
- Equipement en machines modernes qui préparent aux métiers de demain

10 CENTRES

dans le Nord Pas-de-Calais situés au coeur des bassins industriels et d'emploi

- Notion d'action corrective

Le système documentaire

- Les différents documents du SMQ : procédures, formulaires, modes opératoires, instructions
- L'architecture documentaire : la pyramide
- Gestion et maîtrise des documents

Intérêt de la démarche processus

- Relations client/fournisseur internes
- Décloisonnement
- Déploiement de la politique qualité

Associer les acteurs et parties prenantes

- La matrice d'impact
- Analyse de terrain d'un processus
- Impliquer les acteurs dans la rédaction des documents

Formaliser un processus

- La caractérisation d'un processus : finalité, délimitation, éléments d'entrée, de sortie, ressources, étapes
- Les objectifs et indicateurs associés à un processus, le pilotage
- Les outils de formalisation : texte, logigramme, ...
- Les documents connexes

Rédiger les différents types de documents

- Définir les responsabilités
- Formaliser les supports d'aide à la réalisation des activités : modes opératoires, ...
- Construire des supports d'enregistrements appropriés et faciles d'utilisation

Valider et diffuser les documents

- Les circuits de validation des documents
- La sensibilisation et la formation des utilisateurs

Surveiller et mettre à jour les documents

- Prendre en compte les résultats d'audit
- Le traitement des remontées des utilisateurs
- La mise à jour, la validation et la diffusion
- Suivi des indicateurs

Le référentiel des systèmes de management de la qualité

- L'ISO 9001 : architecture de la norme
- Exigences de l'ISO 9001 : analyse
- Exemples et construction de réponse aux exigences
- Les référentiels sectoriels

L'amélioration continue, le PDCA et la gestion de projet

- Généralités
- Les étapes : plan, do, check, act
- La gestion de projet
- Groupe projet et responsabilités
- Planification de projet : PERT et GANTT
- Objectifs (SMART), indicateurs, efficacité

Réunir et analyser des données fiables

- Poser un problème
- Différencier les faits et des opinions

- Les différentes sources de données : enregistrement des contrôles, réclamations, rapports d'audits...
- Collecter des données sur le terrain, feuilles de relevé
- Outils d'analyse : courbes, histogrammes, Pareto, corrélation, QOQCCP
- Rédiger le rapport de diagnostic

Analyser les causes et mettre en place un plan d'actions

- Les outils de résolution de problèmes et d'analyse des causes (brainstorming, 5M, 5 pourquoi)
- L'animation du groupe
- La définition du plan d'action, les ressources nécessaires
- Calcul de Retour sur Investissement
- Les indicateurs d'efficacité

Suivre le plan, son efficacité, mettre à jour le SMQ

- Les outils de suivi
- L'accompagnement du personnel
- Le suivi des objectifs
- Intégration des améliorations au SMQ, pérennisation

Place de l'audit dans le SMQ et différents audits

- Définition et fonction de l'audit
- Les différents audits : interne, client, fournisseur, tierce-partie
- Audit produit, process, système
- Rôle de l'audit dans le SMQ

Le processus d'audit

- Principes d'audit
- La préparation : analyse documentaire, plan d'audit
- La conduite de l'audit, le recueil des preuves d'audit
- La communication et la prise de notes
- La réunion de clôture et le rapport d'audit
- Pratique de l'audit en entreprise (application)

L'analyse de risque

- L'analyse fonctionnelle
- AMDEC Produit
- AMDEC Process
- Méthode AMDEC, échelles de cotation
- L'HACCP
- Criticité et actions correctives

La maîtrise statistiques des procédés (MSP, SPC)

- Enjeux et intérêt de la MSP
- Variabilité et loi normale – test de normalité
- Maîtrise du système de mesure
- La capabilité : Cp, Cpk, capabilités machines/process
- Les cartes de contrôle de la moyenne et de l'étendue
- L'analyse des données et les cas d'alerte
- Actions pour supprimer les causes assignables

Communiquer

- Les outils et les méthodes
- La mesure de l'efficacité de la communication

Préparation de l'examen

Passage de l'examen du CQPM

Modalité d'évaluation

- Contrôles des acquis en cours et/ou en fin de formation
- Attestation
- Délivrance du CQPM 0101 "Technicien(ne) de la qualité" (si succès aux épreuves du CQPM)

Suivi de la formation

Le suivi de l'exécution de l'action se fait par :

- L'émargement de feuilles de présence par chaque stagiaire.
- Fiche d'évaluation de stage

Version documentaire

PR5/ENR/01 V.3