



## CONTEXTE

Les entreprises se mobilisent en permanence en quête de la satisfaction de leurs clients. Pour y parvenir, elles sont à la recherche de personnes formées pour participer, en collaboration avec le responsable Qualité, à la mise en place d'une démarche d'amélioration continue, tant de leur produit que de leur organisation.



## Activités professionnelles

Les missions ou activités du titulaire de la qualification peuvent porter à titre d'exemples non exhaustifs sur :

- La réalisation des pré-réglages nécessaires pour conduire une production stabilisée, formaliser un processus opérationnel (exemple : réponse à une commande, production, maîtrise des achats)
- Rédiger des documents applicables par les utilisateurs (exemple : procédure, mode opératoire, instruction, ...)
- Mettre en place un système de mesure d'efficacité d'une action avec indicateur(s) approprié(s)
- Conduire un groupe de travail en appliquant une démarche de résolution de problème
- Accompagner le personnel dans la mise en place d'actions qualité (sensibilisation, application efficace des processus, procédures, modes opératoires, plan d'action, ...)
- Mettre en place des actions de communication
- Réaliser un audit au regard d'un référentiel interne ou externe
- Identifier les sources de progrès à partir de données significatives (exemple : non conformités, satisfaction client, coûts, ...)
- Conduire une analyse de risque de type AMDEC, HACCP, ou autre, sur un système (exemple : un produit, un service, un processus, un procédé, ...)
- Etablir un processus de pilotage des procédés par les statistiques (exemple : maîtrise statistique des procédés, maîtrise intégrée des procédés, ...)



## Programme

### Evaluation préformative

### Accompagnement du tuteur / parrain

### Comprendre le Système de Management de la Qualité

- Principes généraux de la qualité
- La norme ISO 9001 V2015
- Approche processus

### Participer au pilotage du SMQ

- Indicateurs et tableaux de bord
- Mesure de la satisfaction client
- Pilotage des processus
- Système documentaire

### **Maîtriser les risques, contrôler**

- Analyse des Risques AMDEC / Analyse fonctionnelle
- Analyse des Risques HACCP
- Plan d'expérience
- MSP
- Contrôle par échantillonnage
- Management de la métrologie

### **Participer à l'amélioration continue**

- Audit (techniques d'audit)
- Méthodes et outils de Résolution de Problème, traitement des NC

### **Communiquer, transmettre**

- Communication
- Conduite de réunion
- Management visuel

### **Gestion de projet**

- Conduite de projet

### **Préparation à l'examen**

- Accompagnement
- Mise en situation
- Jury blanc

### **Modules complémentaires**

- Benchmarking dans l'industrie
- Bureautique et Excel métier
- Ecrits professionnels
- Evaluation des risques au travail (D U)
- Les Risques Psychosociaux
- Management environnemental

## **Informations / Inscription**

### **Sites Vienne**

Maison de la Formation  
Pôle République  
120 rue du Porteau  
86012 POITIERS CEDEX

**Contact : Cédric JOFFRION**  
06 28 62 49 02  
cjoiffri@mdf86.net



## **Validation**

Certificat de qualification de la Métallurgie (CQPM Technicien Qualité  
03.92.11.89.0101)



## **Durée**

364 heures (52 jours)