



15
Jours

Formation Responsable Qualité - Coursus Métier

dans QUALITE - METIERS DE LA QUALITE / Réf : QUA-METIE-01

Objectifs de la formation

- Définir les normes
- Identifier les missions du responsable qualité
- Mettre en place une démarche qualité dans son entreprise

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront en capacité de :

I - Le responsable Qualité et la Qualité (4 jours)

1. Identifier les missions du responsable Qualité

- Gérer une équipe
- Animer
- Servir de lien entre la Direction et les équipes opérationnelles
- Gérer les remontées clients

2. Définir les principes de la Qualité

- Définitions des termes clefs
- Les concepts
- Les stratégies de management
- Les contrôles

3. Résoudre les problèmes

- Poser le problème
- Analyser les causes
- Proposer des solutions



- Les différents outils

4. Élaborer la démarche Qualité

- Établir la politique Qualité avec la Direction
- Définir les objectifs
- Construire et mettre en oeuvre le Plan d'Assurance Qualité (PAQ)
- Établir des diagnostics (calculs des coûts, enquêtes satisfaction clients)

5. Concevoir des tableaux de bord

- Bien choisir les indicateurs
- Apprendre à s'en servir comme outils de pilotage

II - La norme ISO 9001 Version 2015 (3 jours)

6. Identifier les enjeux

- Les priorités d'action
- Préparer la certification
- Les différentes étapes
- Les pièges

7. Examiner les exigences de la norme

- Logique du Plan Do Check Act (PDCA)
- Les différents chapitres
- Les responsabilités des acteurs
- La vie du produit ou du service
- La documentation

8. Construire un plan d'action

- Planification
- Comité de pilotage
- Définir les objectifs et cibles



- Rédaction du programme

III - Les outils de contrôle et de prévention (4 jours)

9. Proposer des actions correctives

- Résolutions des problèmes
- Fiche d'actions face aux risques et opportunités
- Suivi d'action

10. Examiner l'outil d'Analyse des modes de défaillance, de leurs effets et de leur criticité (AMDEC)

- Les bases de l'AMDEC

11. Gérer les méthodes statistiques

- Contrôles réception
- Contrôles Qualité
- Contrôle final

12. Concevoir une stratégie de communication

- Impliquer les collaborateurs
- Établir un plan de communication
- Les outils de communication internes
- Mesurer l'efficacité de la communication

IV - L'audit Qualité (4 jours)

13. Distinguer les différents audits

- Internes ou externes
- Audit systèmes ou audit processus

14. Préparer les audits internes



- Former une équipe
- Planifier les audits internes sur un cycle
- Organiser un audit
- Mandater une équipe
- Collecter les documents
- Établir le plan d'audit et engager les audités
- Construire une trame d'audit

15. Gérer les différentes phases de l'audit

- Conduire la réunion d'ouverture
- Réaliser l'audit terrain : questionner, observer, prendre des notes
- Synthétiser les informations collectées
- Conduire la réunion de clôture

16. Gérer les formalités et le suivi une fois l'audit effectué

- Rédiger un rapport
- Prendre des mesures
- Mettre en place un suivi
- Faire vivre la boucle de l'amélioration continue

17. Établir la Revue de Direction

- Planifier
- Collecter les données d'entrée
- Accompagner la direction dans son analyse
- Participer à la Revue
- Enregistrer les données
- Assurer la communication

18. Évaluation

- Mises en pratique

Pré-requis



Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

Public cible

Toute personne amenée à prendre la responsabilité de la Qualité au sein de sa structure, ou souhaitant monter en compétences dans cette fonction

Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- Exercices d'autopositionnement, partages d'expériences interactifs entre stagiaires
- Supports théoriques et pratiques
- Mises en situation

Modalités d'évaluation

- Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation.
- L'évaluation privilégiera la réalisation d'exercices ou de cas pratiques corrigés.
- Elle pourra également prendre l'aspect de questionnements, d'un QCM ou d'un quiz.
- Une attestation de fin de formation reprendra l'ensemble des objectifs pédagogiques de la formation et sanctionnera l'acquisition des savoirs du participant.

