



QUA01 Coordinateur qualité dans les services

Placer le client au cœur des processus implique une mobilisation de chacun au service de la qualité.

Au cœur de l'action, l'assistant(e) qualité anticipe, alerte, organise, communique afin de garantir une bonne fluidité des informations traitées et contribue à dynamiser la démarche au quotidien en accompagnant le responsable qualité.

Une formation qui prend en compte à la fois l'aspect technique et l'aspect relationnel.

◆ OBJECTIFS :

Comprendre les enjeux et les principes d'une démarche qualité.
Aider efficacement le responsable qualité à déployer ses objectifs et promouvoir la qualité.
Mettre en œuvre une organisation rigoureuse pour la gestion des données qualité.
Disposer d'outils et de méthodes pour renforcer sa valeur ajoutée au sein de la structure qualité.

◆ PERSONNES CONCERNEES:

Coordonnateurs Qualité,
Ingénieurs Qualité de sociétés de services entrant en fonction.

◆ VALIDATION :

Attestation de stage.

◆ DUREE :

5 jours (35 heures)

◆ ORGANISATION PEDAGOGIQUE :

Présentation des apports théoriques et exercices pratiques avec vidéo-projecteur.
Un CD (contenant les supports pédagogiques, un livret d'exercices avec indication de solutions et une boîte d'outils immédiatement exploitables) sera remis à chaque stagiaire.
Un questionnaire sera transmis à chacun des participants avant le démarrage. Il permettra à l'intervenant d'appréhender les attentes individuelles, les acquis et d'intégrer ces facteurs dans le déroulement de la formation.

Programme :



Connaître et maîtriser les missions, fonctions et rôles du coordonnateur qualité

- Situer les priorités de son entreprise, de son service et de sa fonction.
- Etablir les convergences et son plan d'action individuel



Mettre en œuvre un système de management de la qualité

- L'approche par les processus, les différents types d'audits,
- L'audit interne et la norme, le système documentaire qualité
Exemples et applications pratiques sur des études de cas particulières



Maîtriser l'AMDEC processus

- Principes, exemples et applications pratiques sur des études de cas particulières



Mettre en œuvre les méthodes et les outils spécifiques de résolutions de problèmes

- La résolution de problèmes en groupe, Les outils de résolution de problèmes (le brassage d'idées, le QQCOQP, la représentation graphique, le Pareto, l'analyse ABC, la matrice de décision, le diagramme causes/effet, les interviews)
- Principes, exemples et applications pratiques sur des études de cas particulières



Mettre en œuvre les méthodes et les outils spécifiques d'animation de réunions

- La constitution d'un groupe de travail : former un « bon groupe de travail », la préparation, la conduite et l'évaluation de la réunion
- Principes, exemples et applications pratiques sur des études de cas particulières



Mettre en place un système de mesure de la performance

- Les indicateurs et le tableau de bord qualité
- Principes, exemples et applications pratiques sur des études de cas particulières



Mettre en œuvre un plan d'actions de progrès

- Principes, exemples et applications pratiques

Contacts :

Jean Pierre Maton
Ingénieur Arts et Métiers
33 (0)6 61 54 42 85
jp.maton@wanadoo.fr

<http://www.gedia.fr/spip.php?page=accueil>
<http://www.doyoubuzz.com/jean-pierre-maton>

