



DEVENIR ANIMATEUR QUALITE

(Exemple de programme)

PROGRAMME SUR-MESURE : NOUS CONSULTER

Référence : PERF04

Objectifs :

A l'issue de la formation, le participant devra être capable de :

- Comprendre et prendre possession du rôle d'animateur qualité interne
- Utiliser les principaux outils qualité
- Définir et mettre en place les actions nécessaires pour passer d'une situation initiale à une situation finale
- Vérifier la pertinence des choix effectués et procéder à l'amélioration continue

Public :

- Salarié de l'entreprise évoluant vers un poste d'animateur qualité interne

Près-requis :

- Accessible à tout salarié correspondant au profil ci-dessus

Durée :

- Programme sur-mesure

Matériel :

- Paper-board, jeu pédagogique

Programme :

1. L'APPROCHE DE LA QUALITE

- Historique et définition de la notion de qualité
- L'assurance de la qualité
- La qualité totale
- La politique qualité

2. LES MODELES QUALITE

- ISO
- NF
- Label

3. LES PRINCIPAUX OUTILS DE LA QUALITE

- L'engagement de la direction
- La communication interne, externe, clients et fournisseurs
- Le diagramme d'ISHIKAWA
- La règle des 80/20
- La courbe ABC
- Le PDCA
- L'AMDEC
- Le QQQQCP
- L'audit qualité
- Les tableaux de bord, les objectifs et les indicateurs
- La revue de Direction

4. ANALYSE DE LA SITUATION INITIALE

- Inventaire des actions et méthodes utilisées
- Inventaire du système documentaire
- Recherche des améliorations pertinentes

5. DEFINITION DE LA SITUATION FINALE ATTENDUE

- Recherche des processus
- Détection et hiérarchisation des éléments manquants et/ou à améliorer

6. CONSTRUCTION D'UN PLAN D'ACTION

- Diagramme de Gant
- Les actions
- Les délais
- Les responsabilités
- Le suivi



DEVENIR ANIMATEUR QUALITE

Référence : PERF04

7. REALISATION DES ACTIONS

- Objectifs et indicateurs
- Système documentaire
- Procédures et fiches de poste
- Codification
- Enregistrements
- Classement et archivage
- Satisfaction et réclamations du client
- Processus d'amélioration
- Actions correctives et préventives
- Espace qualité pour communiquer

8. AUDITS QUALITE

- Le planning d'audit
- Le plan d'audit
- La pratique de l'audit
- Le compte rendu d'audit
- Le suivi d'audit

9. BUREAUTIQUE

- Excel (indicateurs et tableau de bord...)
- PowerPoint (présentation, réunion...)
- Word (audit, compte rendu, notes de services...)

10. FORMATION DE FORMATEUR

- Ouvrir une session de formation
- Animer une formation théorique
- Animer une formation pratique
- Animer une formation comportementale
- Clore une session de formation

Moyens et méthodes pédagogiques :

Cette action de formation s'appuiera sur une méthode ludique et participative, associant des exercices pratiques et des apports théoriques. Un livret sera remis à la fin de la formation à chaque participant reprenant tous les thèmes abordés.

Descriptions du dispositif permettant de suivre les résultats :

L'évaluation de la qualité de formation se fera tout au long de la formation par des exercices de mise en pratique liés directement aux différents thèmes abordés durant la formation ainsi qu'à la fin de la formation au travers de deux questionnaires (Stagiaires et Formateur) renseignés à l'issue de la formation par les participants.

L'évaluation des acquis de la formation sera réalisée aux travers d'exercices et de mises en situation tout au long de la formation et à la fin de celle-ci.