

Objectifs

- Identifier les missions d'animation du système de management qualité
- Comprendre le fonctionnement des outils déployés dans le système de management qualité
- Faire vivre ces outils au quotidien
- Déployer une culture qualité partagée

Contenu

1/ Traitement des dysfonctionnements

- Définition des non-conformités et principe du traitement immédiat
- Analyse des retours clients
- Diffusion des retours clients aux acteurs concernés
- Coordination du traitement avec les personnes concernées
- Traçabilité des actions curatives

2/ Mise en œuvre des actions correctives

- Méthodologie de résolution de problème
- Outils qualité utiles à la résolution de problème
- Identification du problème : Diagramme de Pareto, Quoi Qui Où Quand Comment Pourquoi (QQOQCP)
- Recherche des causes : 5M – Ishikawa, 5 pourquoi, arbre des causes
- Choix des solutions : brainstorming, vote, matrice multicritère
- Mise en œuvre de solutions : plan d'action, diagramme de Gantt
- Mesure de l'efficacité : tableaux de bord

3/ Animation des groupes de travail pour la résolution de problème

- Constitution du groupe de travail
- Répartition des tâches
- Application la méthode
- Traçabilité et suivi de l'avancement des actions
- Evaluation de l'efficacité
- Capitalisation : valorisation des actions efficaces à l'ensemble des processus de l'entreprise
- Pratiques à appliquer sur le terrain

Public	Coordinateur qualité, responsables de service, pilotes de processus
Durée	4 jours / 28 heures
Dates	A définir avec l'entreprise
Horaires	8h30-12h / 13h30-17h (adaptation aux horaires de l'entreprise possible)
Lieu	Dans les locaux de l'entreprise
Modalités d'intervention	Formation intra-entreprise, en présentiel (10 stagiaires maximum)
Formateur	Hélène Callot
Prérequis	Aucun
Tarif	A partir de 950 €HT/jour

Méthodes et outils pédagogiques

Pédagogie participative où les formés sont acteurs de leur propre formation

Utilisation du savoir initial des formés et adaptation à leurs attentes

Activités pédagogiques favorisant l'implication, l'interrogation, la recherche et la réflexion : tests, brainstorming, mises en situation sur le lieu de travail, vidéos, photos, études de cas

Projection de supports

Communication d'un support de formation

Visioconférence (si distanciel)

Modalités d'évaluation

Evaluation de l'atteinte des objectifs à chaud et à froid

Evaluation de la satisfaction

Sanction de la formation : Certificat de réalisation

Personne en situation de handicap : merci de nous contacter, afin d'analyser ensemble la faisabilité de la formation et de votre accueil

LNC QSE

168 impasse des wagonnets 84500 Bollène

Contact : Hélène Callot

☎ 06 86 98 75 35 ✉ hcallot@lncqse.fr

Société par Actions Simplifiées au Capital de 1000€

Siret : 808 973 192 00012 R.C.S. Avignon / TVA intracommunautaire : FR 55 808973192 / NAF 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93.84.03631.84 auprès du Préfet de région de PACA

« Ce numéro d'enregistrement ne vaut pas agrément d'Etat »