



- **Optimiser les processus d'organisation de l'entreprise**
Mettre en œuvre des outils d'analyse et de suivi (mesure de la satisfaction client, pilotage des procédés par les statistiques analyses de risques non-qualité, exploitation de résultats de plans d'expérience...)
Mettre en place de démarches d'amélioration



■ PROGRAMME DE FORMATION

Management de la qualité ISO 9001 :

- L'entreprise : ses clients, son organisation, son activité
- Identifier et analyser les processus clés de l'entreprise
- L'évolution de la qualité : de la conformité à la satisfaction durable du client
- Les concepts de base du management de la qualité et de l'amélioration continue
- Les 7 principes de la qualité
- La relation client/fournisseur interne
- Le système de management de la qualité
- Responsabilité, autorité et communication

Etude de Cas :

- Les normes qualités les plus courantes
- Certification/Accréditation
- Le processus de certification
- Présentation des Normes Iso 9000 v 2015
- Qu'est-ce qu'une norme, un référentiel

Système documentaire et communication :

- Architecture documentaire de la qualité
- La politique Qualité
- Animation réunions
- Maîtrise des documents (Procédures, Enregistrements, etc....)
- L'entreprise et la mise en place d'une démarche qualité

➔ **Travail intersession étude de cas sur la norme par approche processus et par approche de risques**

L'Amélioration continue :

- L'entreprise et de son environnement
- Le contexte de l'entreprise
- L'amélioration continue : le P.D.C.A.
- Rappel sur les outils de résolution de problème :
 - Le kaizen, Pareto, QQQCPC, Brainstorming, Hishikawa, 5 pourquoi.
 - Arbre de décision, analyse de faisabilité.
- Intervention sur les outils.
- Etudes de cas
- Mettre en œuvre la stratégie :
 - Le structurer, le mettre en œuvre, le suivre, le clôturer.
 - Gestion de projet et plan d'action.
 - La méthode des 5S.



I PROGRAMME DE FORMATION suite...

Acquérir une méthode d'analyse de risque : l'AMDEC et réaliser son application aux produits, procédés et process de la qualité ISO 9001 :

- L'AMDEC et son application au produit, procédé et process à partir des outils de l'entreprise.
- Qu'est-ce que l'AMDEC
- Domaine d'application de l'AMDEC
- Principe d'étude de l'AMDEC
- Les acteurs et leur mission
- Les différents type d'AMDEC (process, produit, processus)
- L'HACCP

Communication orale et écrite :

- Terminologie pour le domaine Qualité-Achats
- Le partenariat et ses règles
- Les exigences pour les fournisseurs
- Les points clés de l'assurance qualité fournisseur
- Le questionnaire prise de contact
- Le questionnaire de visite
- Les engagements réciproques

Connaître l'organisation et les dispositions à mettre en œuvre d'un audit interne ou externe et le réaliser :

- Formation aux concepts et règles d'audit.
- Préparation de l'audit (exigences ISO 9001 et du SMQ) – Grille d'audit.
- Réalisation de l'audit.
- Présentation des écarts.
- Rédaction du compte rendu des écarts constatés et du plan d'actions pour la mise en conformité.
- Mettre en place les actions de communication.

Acquérir et appliquer la méthode d'analyse d'un plan d'expérience :

- Les plans d'expériences consistent à sélectionner et ordonner les essais afin d'identifier, à moindres coûts, les effets des paramètres sur la réponse du produit. Il s'agit de méthodes statistiques faisant appel à des notions mathématiques simples.
- La mise en œuvre de ces méthodes comporte trois étapes :
 - 1- Postuler un modèle de comportement du système (avec des coefficients pouvant être inconnus) ;
 - 2- Définir un plan d'expériences, c'est-à-dire une série d'essais permettant d'identifier les coefficients du modèle ;
 - 3- Faire les essais, identifier les coefficients et conclure.
- Résolution de problèmes (théorie et mise en pratique).
- Pilotage des méthodes de résolution de problèmes (8D) – (théorie et mise en pratique).



I PROGRAMME DE FORMATION suite...

Accompagnement sur le projet d'amélioration qualité :

- Accompagnement à la mise en place du dossier de soutenance.
- Choix du sujet du dossier.
- Entraînement à la structuration du projet.
- Cohérence du projet dans son ensemble.
- Analyse (travail de recherches : risques, contraintes...).
- Démarche et méthode de travail.
- Analyse des résultats.
- Rédaction du projet.
- Entraînement à l'oral.

Accompagner de fond à la mise en place du projet d'amélioration qualité :

- Accompagnement de fond à la mise en place du projet qualité dans l'entreprise.
- Les outils de la qualité
- Les audits qualités

