


Technicien Assurance Qualité

Amélioration des Processus


PERSONNES CONCERNEES

 Technicien Assurance Qualité
et Assurance Qualité Fournisseurs

PEDAGOGIE

 Apports théoriques
Etude de cas
Travaux de groupe

DOCUMENTATION

 Synthèse du diaporama
présenté

Formation construite en
partenariat avec l'AFNOR








DUREE






2 jours



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

-  Identifier, analyser et traiter les non-conformités (anomalie, dysfonctionnement, réclamations clients),
-  Gérer, planifier et suivre les actions correctives à mener,
-  Connaître l'approche processus,
-  Argumenter sur la modification du processus en interne et auprès du client,
-  Planifier et réaliser les audits processus.

CONTENU DE LA FORMATION

-  **Amélioration du système de traitement des non-conformités :**
 - Méthode de résolution de problèmes
 - Hiérarchisation des dysfonctionnements
 - Analyse des causes
 - Recherche des solutions
 - Mise en œuvre du suivi
 - Réponse au client par anticipation
 - Outils d'animation du travail de groupe
-  **L'approche processus et ses interfaçages**
 - Définition d'un processus
 - Interactions entre ces derniers
 - Amélioration des performances des processus au travers de plans d'actions et d'indicateurs
-  **Gestion, planification et suivi des actions à mener :**
 - Jalonnement des actions à réaliser
 - Planification des actions en tenant compte de la réalité de l'entreprise
 - Suivi de plusieurs plannings (planning d'audits, de réunions, d'actions correctives)
 - Répétabilité du planning sur tout type de processus
 - Vérification des actions correctives
-  **Audit processus :**
 - Fréquence et champ d'action
 - Finalité
 - Qualification du processus : le questionnaire d'audit
 - Identification et formalisation des écarts : le rapport d'audit
 - Actions à mener
 - Consolidation des différents plannings d'audit
-  **Communication autour du processus :**
 - Présentation d'une modification de processus en interne (Bureau d'études, commercial)
 - Revue de contrat
 - Documentation envoyée au client
 - Réponse apportée à la réclamation client.