



Piloter la qualité et l'amélioration continue

PUBLIC

Toute personne susceptible d'organiser et coordonner l'amélioration de la qualité des produits et services sur l'ensemble des processus.

OBJECTIFS

- Identifier les sources de progrès à partir de données significatives (exemple : non conformités, satisfaction client, coûts, ...)
- Mettre en place un système de mesure d'efficacité d'une action avec indicateur(s) approprié(s)
- Conduire un groupe de travail en appliquant une démarche de résolution de problème
- Accompagner le personnel dans la mise en place d'actions qualité (sensibilisation, application efficace des processus, procédures, modes opératoires, plan d'action...)
- Mettre en place des actions de communication

PRE-REQUIS

Aucun

POSITIONNEMENT

Positionnement à réaliser au préalable de la formation

DUREE

Durée : 15 jours

EVALUATION DES ACQUIS

Présentation devant un jury des situations professionnelles vécues qui répondent au bloc de compétence BDC 2 « Le pilotage d'un projet qualité et l'animation d'un groupe de travail sur l'amélioration continue » du référentiel MQ 1992 11 89 0101 Technicien(ne) de la qualité.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et concrets liés aux situations vécues par les stagiaires. Exercices pratiques et mises en situation en entreprise.

PROGRAMME

Méthodologie de résolution de problèmes

- Traitement des données de progrès : non-conformité, satisfaction clients...
- Choisir une méthodologie de résolution de problèmes
- Conduire et animer la résolution de problèmes jusqu'aux solutions opérationnelles
- Accompagner les solutions

Déléguer la résolution de problème simple : QRQC

- Impliquer au quotidien ses collaborateurs dans la remontée et le traitement des dysfonctionnements

Management visuel participatif

- Déterminer les indicateurs clés pour suivre la performance des activités
- Transmettre les informations au moyens d'éléments visuels
- Saisir la pertinence de cette méthode d'information et de communication
- Développer l'autonomie des collaborateurs pour animer la performance : mise en place de rituels d'animation

Animer et accompagner l'amélioration continue

- Adopter un comportement efficace dans les échanges
- Optimiser ses compétences en communication orale.
- Réagir efficacement dans les différentes relations avec ses clients, fournisseurs, collaborateur à différents niveaux hiérarchiques.
- Faire face aux situations délicates, négatives complexes
- Développer ses capacités à animer une réunion ou un groupe de travail grâce à des outils et des techniques adaptés et gagner en efficacité.

Standardiser son process et maîtriser la détection des anomalies

- Stabiliser le fonctionnement des processus à travers une démarche participative impliquant les opérationnels.
- Déterminer les moyens pour supprimer les risques d'erreurs : poka yoké, auto contrôle, bien du 1er coup, prévention et détection rapide des anomalies

Suivi métier et projets en entreprise

NOMBRE DE STAGIAIRES/SESSION

Mini 4 / Maxi 8

V0-2018