

PROGRAMME DE FORMATION

CQPI 101 TECHNICIEN DE LA QUALITE



AFPI BOURGOGNE 21-71

Pôle formation UIMM Bourgogne 21-71

75, grande rue St Cosme – BP 90007 – 71102 Chalon/Saône cedex

10, allée André Bourland – BP 87401 – 21074 Dijon cedex

N° déclaration d'existence : 26210001921

Siret : 778 213 280 00044

OBJECTIF GENERAL DE LA QUALIFICATION

Le (la) technicien(ne) qualité définit les procédures qualité dans le but d'assurer un niveau de qualité constant dans la fabrication des produits

En fonction des différents contextes et/ou organisations des entreprises, les missions ou activités du titulaire peuvent porter à titre d'exemples sur :

- L'organisation et coordination dans la mise en place de la qualité des produits et services sur l'ensemble des processus et structures de l'entreprise industrielle.
- La conception et mise en oeuvre des méthodes et outils à disposition des services de l'entreprise pour le maintien et l'évolution de la qualité.
- La coordination d'équipes et la conduite de groupe de travail.

Le (la) technicien(ne) qualité est amené(e) à évoluer quel que soit le secteur d'activité (automobile, aéronautique, alimentaire, médicale, chimie, service, ...). Il (elle) est une personne de terrain ce qui lui permet de recueillir des informations précises sur la qualité de la fabrication des produits

VALIDATION DE LA FORMATION

Chaque capacité professionnelle définie dans les objectifs professionnels est évaluée à l'aide des critères et niveaux d'exigence associés et selon les conditions d'évaluation définies dans le référentiel.

Les modalités d'évaluation des capacités professionnelles, retenues parmi celles prévues dans le référentiel, sont choisies en accord entre l'UIMM centre d'examen, l'entreprise et le candidat au plus tard six mois avant l'évaluation par la commission. Le dossier technique est transmis à l'UIMM centre d'examen pour vérification du respect des exigences de la qualification.

Pour pouvoir se présenter aux épreuves de qualification, le participant doit être mis en situation professionnelle.

Dans le cadre du Congé Individuel de Formation, le candidat devra s'assurer de la réalisation d'un stage en Entreprise.

L'inscription du stagiaire au CQPM/CQPI est faite OBLIGATOIREMENT par une Entreprise.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA QUALIFICATION

A l'issue de la formation, le candidat sera capable de :

Blocs de compétences	Compétences professionnelles
BDC 0148 La mise en place d'un plan d'action	1. <i>Identifier la situation initiale par rapport à l'attendu</i>
	2. <i>Analyser les écarts</i>
	3. <i>Définir un plan d'action</i>
	4. <i>Mesurer l'efficacité du plan d'action</i>
BDC 0149 La formalisation d'un processus qualité produit/process	1. <i>Formaliser un processus opérationnel</i>
	2. <i>Rédiger des documents applicables par les utilisateurs</i>
BDC 0150 L'amélioration de la qualité du couple produits/process	1. <i>Identifier les sources de progrès</i>
	2. <i>Conduire une analyse de risque</i>
	3. <i>Réaliser un audit à partir d'un référentiel interne ou externe</i>

DISPOSITIF PEDAGOGIQUE

Phase 1

EVALUATIONS PRE-FORMATIVES

- **Positionnement technique** (mesure des écarts entre les capacités professionnelles du candidat et celles du référentiel du CQPI)
- **Evaluation des aptitudes** (tests Personnalité)

Restitution à l'entreprise et Proposition du parcours de formation

Phase 2

Réalisation du Parcours de formation

Phase 3

Accompagnement et préparation aux certifications

Aide à la rédaction des dossiers techniques
Suivi des actions métiers et projets en entreprise
Préparation à la certification

Phase 4

Certification du CQPI

Organisation du jury d'examen

PARCOURS DE FORMATION PROPOSE

Parcours formation		Durée	Durée après évaluation
Evaluation pré-formatrice		0.50 jour / personne	
FORMATION		29 jours (hors options)	
BDC 0149	Technicien de la Qualité : Manager la qualité	2 jours	
BDC 0149	Structurer son système de management	2 jours	
BDC 0149	Lean Management et action	4 jours	
BDC 0148	Gestion de projet	2 jours	
BDC 0148	Piloter son plan de progrès et réduire les gaspillages : Chantier KAIZEN	2 jours	
BDC 0148	Méthodologie de résolution de problèmes	2 jours	
BDC 0148	Gérer la métrologie	2 jours	
BDC 0148	Management visuel participatif	1 jour	
BDC 0150	Incertitude et capabilité des moyens de mesure de production	2 jours	
BDC 0150	Maîtriser statistiquement vos processus de fabrication : MSP	3 jours	
BDC 0150	Analyser la défaillance de vos produits process moyens : AMDEC	2 jours	
BDC 0150	Plan d'expérience factoriels et méthodes Taguchi	2 jours	
BDC 0150	Devenir auditeur interne	3 jours	
OPTION *	Word Perfectionnement	2 jours	
OPTION *	Excel Perfectionnement	2 jours	
PREPARATION CERTIFICATION ET ACCOMPAGNEMENT		3 jours	
	Suivi métier et projets en entreprise (2 ½ journée)	1 jour	
	Préparation Certification : Présenter son projet devant des experts : méthodologie de rédaction mémoire et soutenance	2 jours	
CERTIFICATION : Passage du CQPM		0.5 jour	
Durée totale du parcours (Hors option)		32.5 jours	

PROGRAMME DE FORMATION

Technicien qualité : Manager la qualité

2 jours

Objectifs opérationnels : Assurer la satisfaction client, par un contrôle quotidien et continu.
Prévenir les non-conformités et assurer le contrôle réception des produits fournisseurs

Pédagogie : Apports théoriques, didactiques et méthodologiques avec des exemples et des cas d'entreprises. Support fourni. QCM d'application.

Moyens : Vidéoprojecteur, salle, tableau/paperboard.

Contenu Pédagogique :

Diagnostiquer son bilan qualité

- Identifier le triple challenge des entreprises : qualité, coût, délai.
- Définir et analyser du COQ
- Développer l'amélioration continue : le cycle PDCA, le management et l'assurance qualité. Clarifier les responsabilités qualité au sein de la production.
- Faire le bilan des réclamations clients et des non-conformités qualité.
- Mesurer ses coûts de non-qualité.
- Prioriser pour réagir vite et efficace : fixer des objectifs qualité mesurables

Mettre en place un plan de contrôle qualité efficace

- Repérer les risques, les étapes critiques du processus de production
- Définir une surveillance pertinente pour conjuguer qualité et rentabilité, les plan qualité.
- Mettre en place des procédures adaptées
- Assurer un autocontrôle efficace : les conditions de réussite.
- Organiser le contrôle réception des produits et l'AQF assurance qualité fournisseur.

Prévenir les non-conformités et les réclamations clients

- Maîtriser le produit non conforme : isolement et prise de décision, mise en place d'un plan d'actions correctives pour satisfaire le client
- Rechercher les causes racines des problèmes pour en éviter le renouvellement
- Construire, et suivre avec rigueur un plan d'actions qualité.

Faire vivre l'amélioration continue au quotidien

- Planifier des audits de poste et/ou des audits de conformités de production
- Exploiter les suggestions, faire participer le personnel.
- Valoriser, communiquer les actions en cours et les résultats : l'affichage.
- Définir les bonnes pratiques qualité en production.

Objectifs opérationnels : Construire et/ou faire vivre efficacement un SMQ (système de management de la qualité)
Comprendre les exigences de la norme ISO 9001 version 2015
Comprendre l'approche processus et maîtriser la rédaction des documents applicables du processus

Pédagogie : Apports théoriques, didactiques et méthodologiques avec des exemples et des cas d'entreprises. Support fourni. QCM d'application.

Moyens : Vidéoprojecteur, salle, tableau/paperboard.

Contenu pédagogique :

Décoder les exigences de l'ISO 9001 : 2015

- Parties intéressées pertinentes
- Conformité réglementaire
- Structure HLS de la version 2015 de la norme ISO 9001
- Informer et sensibiliser tous les acteurs du système Qualité aux exigences normatives
- Construire le système documentaire en conformité avec le référentiel retenu

Intégrer l'approche processus

- Définition et description d'un processus, différences entre processus et procédures
- Cartographie des interactions entre les processus
- Déterminer les conditions et éléments nécessaires pour maîtriser son processus
- Responsabilité des clients et fournisseurs internes du processus
- Savoir analyser les risques, définir les mesures de maîtrise et de pilotage
- Déterminer les activités critiques dans le fonctionnement du processus de réalisation et de contrôle
- Définir l'impact des activités en interaction sur les processus de réalisation
- Savoir construire un logigramme de processus opérationnel, flow chart

Passer de la politique qualité au plan d'actions

- Comité de pilotage et définition du calendrier
- Analyse du contexte de l'organisme
- Prise en compte des attentes et besoins des parties prenantes
- Rédaction de la politique qualité
- Diagnostic qualité initial
- Définition des objectifs et cibles

Réussir la mise en œuvre opérationnelle

- Renforcement du leadership, rôles, responsabilités et autorités
- Former et sensibiliser le personnel : contenu et modalités
- Communication interne et externe
- Informations documentées
- Préparation et réponse aux situations d'urgence

Évaluer la performance et piloter l'amélioration continue

- Procédures de surveillance
- Veille réglementaire
- Optimisation du système de management

Objectifs opérationnels : Comprendre et appliquer le Lean management et Lean production en vue d'optimiser un îlot autonome et de responsabiliser en production.

Pédagogie : Apports théoriques, méthodologiques et d'études de cas pratiques. Échanges d'expériences. Support fourni. QCM d'acquisition.

Moyens : Videoprojecteur, salle, tableau/ paperboard.

Contenu pédagogique :

Lean Manufacturing

- Une nouvelle stratégie pour la compétitivité Définitions
- Concept du Lean management et de la pensée Lean Concept du Lean Manufacturing
- Le champ d'application du Lean : L'îlot de production autonome et responsabilisé
- Les 7 gaspillages, la notion de Muda, la chasse aux mudas ou opérations n'apportant pas de valeur ajoutée
- Le Kaizen ou l'amélioration continue en îlot autonome de production
- Description fonctionnelle d'un processus de production
- Flux orienté client, Just in time, takt time, temps de cycle opérateur Les autres outils d'amélioration continue liés au Lean Manufacturing Jidoka
- Lissage de la production

Value Stream Mapping (VSM)

- La Value Stream Mapping Chaîne de valeur
- Amélioration de la performance par les flux Prise en compte des flux de l'Entreprise étendue Mesure de la performance des flux
- Inventaire des non performances de flux
- Dispositions d'organisation permettant l'accélération des flux, en accroissant la flexibilité, la réactivité et la réduction des besoins en fonds de roulement tout en permettant de réduire les niveaux de stocks et d'en-cours.
- Cartographie de la chaîne de valeur. Présentation et mode de construction Orientations permettant de réaliser la production Lean au plus juste Reengineering de la chaîne de valeur
- Présentation d'une opération Lean menée dans une entreprise industrielle
- Traitement d'une étude de cas en groupe

Application du Lean en entreprise

- Application terrain
- Audit d'îlot de production sur le site d'un participant en vue de la préparation d'un chantier Lean jusqu'à la construction d'un plan d'action

Objectifs opérationnels : Comprendre la méthodologie globale de la gestion de projet
Connaître les méthodes et les outils de la gestion de projet.

Pédagogie : A partir d'une étude de cas complète, pour chaque point, sera abordée une explication théorique et sera suivie d'une application à l'étude de cas par les stagiaires.

Moyens : Vidéoprojecteur, salle, tableau/ paperboard.

Contenu pédagogique :

- Méthodologie selon les principes du PMI (Project management institut)

Cadrage :

- Définition des éléments qui permettront de concevoir la charte de projet et objectifs (Q,C,D), responsabilités.

Analyse du besoin

- Analyse détaillée – analyse fonctionnelle et technique, cahier des charges.

Conception et planification – création du plan de management de projet

- Découpage du projet (SDP, WBS),
- Définition des durées,
- Affectation des ressources,
- Définition du planning, du budget détaillé,
- Analyse des changements (postes, process,)
- Rédaction du plan de communication
- Création du plan de gestion des risques

Réalisation

- Mettre en place la solution technique
- Suivre et piloter le projet
- Gérer les modifications

Livraison et clôture

- Clôture du projet
- Gestion documentaire
- Partage, retour d'expérience

Objectifs opérationnels : Acquérir et faire partager un état d'esprit permettant d'améliorer les projets d'amélioration de la performance des processus
Déterminer les étapes essentielles pour déployer son projet jusqu'aux solutions opérationnelles
Identifier les outils et méthodes les mieux adaptés à son chantier d'amélioration

Pédagogie : Apports didactiques, traitement d'un cas réel d'une entreprise en groupe de travail.

Moyens : Video-projecteur, salle, tableau/ paperboard.

Contenu pédagogique :

Les fondamentaux de la démarche KAIZEN

- Enjeux de la démarche KAIZEN et état d'esprit : qualité totale et développement des salariés
- L'approche résolution de problème
- La relation client / fournisseur en interne
- Rôle et importance des standards
- Le cycle PDCA

Les niveaux d'implication dans le KAIZEN

- Les bonnes pratiques managériales
- L'évolution des rôles dans une démarche d'amélioration continue

Approche des différents outils d'amélioration continue et problématiques associées

- Des outils connus mais une approche managériale différente
- Outils qualité : pareto, QQQQCP, 5 pourquoi, matrice de décision, ...
- Outils Lean : 5S, TPM, Travail standard, SMED, Juste A Temps, etc...
- Mettre en place et faire vivre les "5S" pour plus d'ordre et de méthode

Les étapes d'une application KAIZEN

- Les points clés de réussite et les principales causes d'échecs
- La phase préparatoire
- La phase de déploiement

Objectifs opérationnels : Acquérir les principaux outils et méthodes pour résoudre les problèmes rencontrés quotidiennement dans sa fonction
Conduire et animer une démarche de résolution de problèmes jusqu'à l'accompagnement des solutions opérationnelles

Pédagogie : Notre démarche fait alterner apports didactiques sur la méthode, échanges d'expériences et applications des outils à l'aide d'études de cas qui servent de fil conducteur tout au long de la formation

Moyens : Vidéoprojecteur, salle, tableau/ paperboard.

Contenu pédagogique :

Introduction

- Précisions sur le vocabulaire
- San Gen Shugi : Les 3 réels
 - Le lieu réel
 - Les pièces réelles
 - Les faits réels

La méthode de résolution de problème

- Les événements déclencheurs de la résolution de problème
- Les objectifs de la résolution de problème
- Les motivations et freins
- La décision de lancer un groupe de résolution de problème
- La constitution et l'animation d'un groupe : principales difficultés

Les outils associés

- Le cadrage du problème :
 - La méthode QQQQPC
 - La méthode EST - N'EST PAS
 - Le PARETO
- La recherche et l'identification des causes
 - La méthode 5 pourquoi
 - Le brainstorming
 - Le diagramme Ishikawa
 - La matrice de pondération
- La recherche de solutions
- Le choix des solutions (grille de décision multicritères)
- La mise en œuvre de la solution retenue
- L'évaluation de l'efficacité de la solution

La méthode « 8D »

- Aborder le problème en équipe
- Décrire le problème
- Mettre en œuvre et vérifier l'action provisoire
- Rechercher et vérifier la cause première et le point d'échappement
- Rechercher et vérifier les actions d'élimination définitive
- Mettre en œuvre l'action d'élimination définitive et vérifier les effets
- Prévenir la récurrence du problème - Transversalisation
- Analyse des causes de fond et actions de capitalisation
- La formalisation de la résolution de problème

Exemples de formulaire de résolution de problème

Application : Etude d'un cas réel (à définir avec l'entreprise)

Objectifs opérationnels : S'approprier les bases de mise en œuvre des référentiels normatifs en métrologie.

Pédagogie : Alternance d'apports théoriques, de cas concrets, de méthodologie et d'échanges d'expériences. Support fourni. QCM d'application.

Moyens : Videoprojecteur, salle, tableau/ paperboard.

Contenu pédagogique :

La métrologie et la qualité

- Exigences de la norme ISO 9001 pour les systèmes de management de la qualité et de l'ISO 10012 pour les processus et équipements de mesure

Les fondamentaux de la métrologie

- Vocabulaire et définitions Raccordement aux étalons nationaux
- Organisation de la métrologie dans le monde et en France : LNE, COFRAC, DRIRE

Introduction aux incertitudes de mesure

- Rappel de statistiques
- Environnement de mesure et facteurs d'influence Erreur et incertitude de mesure
- Capabilités des processus de mesure Tolérance et conformité
- Notions sur la modélisation des processus de mesure

Analyse et qualification des mesurages à effectuer

- Besoins techniques et économiques Application des mesures de capabilité
- Choix de la méthode et de l'instrument de mesure

Réception et mise en service des instruments de mesure

- Vérification, identification, inventaire, marquage Fiche de vie, procédures d'utilisation et d'étalonnage

Étalonnage et vérification, confirmation métrologique

- Concepts d'étalonnage, vérification, calibrage, ajustage, réglage Positionnement pour intervention interne ou sous-traitance Fréquence d'étalonnage, de vérification
- Laboratoire externe : critères de choix, accréditation

Suivi du parc

- Fonction métrologie dans l'entreprise Indicateurs et objectifs qualité
- Gestion physique des appareils : déplacement, stockage, environnement, maintenance Planning d'intervention
- Logiciels de gestion des moyens de mesure

Objectifs opérationnels : Comprendre et appliquer les principes du management visuel
Saisir la pertinence de cette méthode d'information et de communication

Pédagogie :

- Application concrète de la mise en œuvre du management visuel dans un atelier de production, à l'aide d'un jeu pédagogique qui servira de fil conducteur aux apports didactiques

Contenu pédagogique :

Quels sont les outils en place dans mon entreprise et quel est leur pertinence ?

- Marquages au sol, signaux ANDON, Standards du poste de travail : Tableau de marche
- Tableaux de pilotage de la performance / Indicateurs KPI's
- Défautèque et points de vigilance de l'équipe
- Tableau de résolution de Problèmes (QRQC)

Les règles communes de comportement

Les pratiques managériales s'appuyant sur les outils en place ; Animations Intervalle Court

Objectifs opérationnels : Savoir calculer la capabilité des moyens de mesure. Utiliser cette capabilité pour effectuer un choix judicieux en fonction des tolérances et exigences clients.
Gérer le parc des moyens de mesure. Quantifier les incertitudes sur les résultats des mesures.

Pédagogie : Apports théoriques. Étude de cas concrets apportés par le formateur, études de cas de l'entreprise. Support fourni. QCM d'application.

Moyens : Videoprojecteur, salle, tableau/ paperboard.

Contenu pédagogique :

- Rappel sur les distributions statistiques
- Histogramme, variance, écart type, loi de Gauss
- Étude de normalité : Droite de Henry, test du X^2 , test d'Anderson-Darling Les capabilités définition

- Capabilité des moyens de production
- Le calcul des capabilités dans les référentiels automobiles (QS 9000, TS 16949) Le calcul des capabilités dans le référentiel CNOMO

Capabilité des moyens de mesure

- Calculer la capabilité des processus et les incertitudes : notion de Cp, Cpk.
- Principes des cartes de contrôles et de la SPC-MSP (Maîtrise Statistique des Procédés).
- Capabilité des moyens de mesure Méthode R&R rapide

- Méthode R&R complète
- Validité des mesures, répétabilité, reproductibilité, Cmc Calcul du R&R dans les référentiels automobiles Utilisation de formulaires automatisés de calcul sur Excel Méthode CNOMO
- Approche « Six Sigma » Cas particulier : les attributs
- Incertitude de mesure sur R&R

Exemple : Étude de conformité d'un micromètre

Exactitude, Justesse, Fidélité

Calcul de l'incertitude UR&R, test de Cochran Calcul de l'incertitude de justesse

Calcul de l'incertitude due à la température Calcul de l'incertitude globale

Maîtriser statistiquement vos processus de fabrication : MSP 3 jours

Objectifs opérationnels : Analyser et stabiliser les processus de fabrication
Déterminer les capacités machines et process
Piloter et améliorer les processus de fabrication avec des méthodes préventives et des outils statistiques

Pédagogie : Notre démarche fait alterner apports didactiques sur la méthode, échanges d'expériences sur les applications et une étude de cas pratique à l'aide d'un simulateur de maîtrise de process

Moyens : Videoprojecteur, salle, tableau/ paperboard.

Contenu pédagogique :

Les statistiques :

- Introduction, analyse et interprétation des données
- Histogrammes
- Statistiques appliquées : compréhension de la loi normale

Conditions de mise en œuvre

- Choix de paramètres du process à mettre sous surveillance
- Recueil et traitement des données
- Evaluation de la variabilité et de la capacité
- Définir les fréquences échantillonnage en fonction du risque
- Identifier les variations et procédures de réactions
- Transfert au niveau des postes de travail
- Suivi et exploitation

Utilisation de l'outil

- Etude de la normalité : méthode graphique et méthodes mathématique
- Estimation de la population hors spécifications
- Mesure de la capacité des moyens de mesure (R et R)
- Capacité machine et procédé
- Carte de contrôle aux mesures : description, construction, calcul des limites, mise en œuvre
- Amélioration de la capacité

Analyser la défaillance de vos produits process moyens : AMDEC 2 jours

Objectifs opérationnels : Connaître et mettre en œuvre les méthodes AMDEC Moyen, Process et AMDEC Produit

Pédagogie : Notre démarche fait alterner apports d'informations, échanges d'expériences et études de cas sur l'application AMDEC Produit et AMDEC Process

Moyens : Videoprojecteur, salle, tableau/ paperboard.

Contenu pédagogique :

La place de l'AMDEC dans les organisations et démarches préventives

- L'AMDEC dans le système qualité interne, anticiper la dégradation du procédé
- Distinguer les différentes AMDEC (Produit, Process, Moyens)

La méthodologie AMDEC Process et AMDEC Produit :

- Définition de l'étude : objectifs, limites, groupe de travail pluridisciplinaire
- Préparation de l'étude : synoptique du process de fabrication, l'analyse fonctionnelle
- Analyse et évaluation des défaillances potentielles liées à ce process
- Détermination des effets possibles, des causes, des actions de contrôle prévues ou réalisées
- Application des grilles de cotation pour la Gravité des effets, l'Occurrence, la Non-détection
- Calcul de l'Indice de Priorité de risque (IPR, ou RPN), choix des modes de défaillance principaux
- Mise en œuvre du plan d'actions, vérification de l'efficacité/ efficacité des actions

L'AMDEC : un outil de capitalisation de l'expérience

Plans d'expérience factoriels et méthodes Taguchi 2 jours

Objectifs opérationnels : Concevoir, optimiser et mettre en œuvre des plans d'expérience. Interpréter les résultats.

Pédagogie : Approfondissement de la méthodologie par la réalisation d'exercices corrigés.
La formation sera dispensée à partir d'applications vécues en entreprise.
Guide pratique en entreprise. Etude de cas pratiques. Support fourni.
QCM d'application.

Moyens : Videoprojecteur, salle, tableau/ paperboard.

Contenu pédagogique :

- Les plans d'expériences - Méthodologie Taguchi

Définition et bases des plans d'expérience

- Définition des plans d'expérience
- Facteurs contrôlés - facteurs non contrôlés Facteurs quantitatifs - facteurs qualitatifs Bases statistiques

- Bases algébriques

Modélisation

- Calcul des coefficients du modèle Expression du modèle Exploitation du modèle
- Mise en évidence des résidus Etude de cas

Analyse de la variance, ANAVAR

- Définition des éléments de calcul de la variance Calcul de la variance des facteurs
- Variance résiduelle Etude de cas

Plans d'expériences factoriels

- Plan type 2^n Notation de Tes
- Construction d'une table de Yates Etudes de cas

Plans Taguchi

- Principes des tables orthogonales, standard
- Utilisation des tables et des graphes linéaires associés Démarche pour concevoir et réaliser un plan Taguchi Etude de plans 2^{n-k}
- Plans à 3 niveaux
- Etude d'un plan 3^{n-k}

Plans mixte

- Adaptation d'un plan 2^n par construction d'une colonne de facteur à 4 niveaux Adaptation d'un plan 2^n par construction d'une colonne d'interaction à 4 niveaux

Etude de cas pratiques

- La "Catapulte": réalisation du plan d'expérience Un cas de l'entreprise: définition du plan

Validation :

- Des opérateurs du postes : le pragmatisme De la production
- Des services supports (QSE, Maintenance, Industrialisation et méthode, RH...) De la hiérarchie : image et procédure - La logique de remise à jour du poste

Devenir auditeur interne

3 jours

Objectifs opérationnels : Comprendre la nouvelle approche de conduite des audits pour plus d'efficacité dans l'entreprise.

Acquérir la méthodologie d'audit interne autour d'une réelle relation auditeur audité

Pédagogie : Notre démarche fait alterner apports didactiques sur la méthode, échanges d'expériences et de situations d'audit et application concrète avec une mise en situation réelle d'audit

Moyens : Videoprojecteur, salle, tableau/ paperboard.

Contenu pédagogique :

Les normes évoluent, les pratiques d'audit aussi

- Origine, définition, champs d'application et objectifs
- Les différentes situations et typologie d'audit
- Les éléments observés au cours de l'audit : au-delà de la conformité, mesurer la robustesse et l'efficacité du système
- Juger de la réalité de l'amélioration continue.

Le comportement de l'auditeur

- Communiquer dans le contexte d'un audit :
- Des outils pour mieux communiquer : établir et maintenir une relation de confiance, écoute et reformulation
- Situations de communication facilitantes
- Approche générale de l'audit : l'éthique de l'auditeur
- Gestion des situations particulières

La méthodologie d'audit

- Mise en œuvre de l'audit : Les différentes étapes de l'audit
- Déclenchement : ordre de mission, et du champ d'application
- Préparation : prise de connaissance, plan d'audit, répartition des missions entre auditeurs, élaboration des documents de travail
- Réalisation : réunion d'ouverture, examen, réunion de clôture
- Rapport d'audit : préparation, contenu, diffusion
- Suivi d'audit : suivi actions correctives, conservation dossiers
- Du référentiel à l'outil
- Les deux types de questionnements
- La grille d'entretien

Mise en situation réelle

Application de la méthodologie de l'audit à un cas concret de la préparation à la réunion de clôture.

Word Perfectionnement * (Optionnel)

2 jours

Le publipostage

- Les modèles : création et utilisation
- Définition du publipostage
- Notion de champs de fusion, de mot clé
- Création d'un publipostage :
- Avec lettre type, étiquettes et enveloppes
- Création d'une source de données dans word
- Utilisation d'une source de données externes (Excel, Access,...)
- Exploitation d'un publipostage :
- Les enregistrements : création, modification, suppression
- Tri ou sélection d'enregistrements à fusionner

Enrichissement des documents

- Les outils : Smart Art, les dessins, les images, tableaux, Excel, graphiques, les objets
- Insertion, création, suppression, redimensionnement, déplacement

Gestion des documents longs

- Les styles : création, modification et utilisation
- Le mode plan : structure document, numérotation
- Déplacement avec l'explorateur de document
- Les sections
- Les outils :
- La table des matières, l'index, les notes, les commentaires, les renvois

Les formulaires

- Les modèles : création et utilisation
- Définition d'un formulaire et d'un champ de formulaire

- Création et personnalisation de champs
- Protection du formulaire
- Impression

Excel Perfectionnement * (*Optionnel*)

2 jours

Rappel des notions de base et des raccourcis

- Mettre sous forme de tableaux

Les bases de données d'EXCEL

- Définitions
- La grille de saisie : ajout, modification, suppression d'un enregistrement
- La validation des données
- Les tris
- Les filtres automatiques et élaborés
- Effectuer des sous-totaux
- La fonction SOUS.TOTAL et les fonctions Base de données (fonctions statistiques)
- Les tableaux croisés dynamiques

Les fonctions de calculs avancées

- Calcul sur les dates
- Fonction de recherche : RECHERCHE
- Fonction SI (approfondissement)
- Les fonctions imbriquées
- Noms, valeurs relatives et absolues
- Liaisons entre feuilles et / ou classeurs

Optimisation d'EXCEL

- Mise en page : répéter lignes/colonnes, impression en qualité brouillon,
- Figurer les volets, fractionnement
- Formats personnalisés (nombres, dates,...)
- Personnaliser une barre d'outils

PHASE 3: ACCOMPAGNEMENT

Suivi métier et projet en entreprise

- Accompagner la gestion de projet par un suivi individuel dans l'entreprise

Principes de rédaction mémoire et méthodologie

- Accompagner le stagiaire dans l'élaboration des documents permettant d'attendre les objectifs du CQPM : aide à la rédaction du dossier technique et du mémoire pour le jury d'examen

Présenter son projet à l'oral

- Accompagner le stagiaire dans l'élaboration de sa présentation orale au jury d'examen du CQPM

Se préparer à la Certification

Se situer par rapport aux exigences de la certification avec :

- Une épreuve écrite similaire à l'épreuve finale de certification
- Une soutenance « à blanc » du mémoire

PHASE 4 : CERTIFICATION

- Examen écrit.
- Soutenance du projet devant le jury.

⇒ [Passage du CQPM TECHNICIEN DE LA QUALITE MQ 92 11 89 0101](#)

NOTA : Les ETAPES ACCOMPAGNEMENT ET CERTIFICATION ne seront réalisées que si les conditions de mise en place de la certification ci-après sont réunies :

- Dans le cadre de la rénovation des CQPM ou CQPI, les épreuves se font par une mise en situation au poste de travail, à la demande **de l'ENTREPRISE**, suivant la procédure définie par la Chambre Syndicale. Cette épreuve de certification valide les compétences au poste de travail une fois celles-ci **acquises après expérience.**

Les capacités professionnelles mises en œuvre au poste de travail devront être en adéquation avec celles du référentiel du CQPM ou CQPI.

5. MODALITES PRATIQUES ET FINANCIERES

LIEU

Pôle formation de l'UIMM 21/71
Site de **DIJON** ou de **CHALON-SUR-SAONE** en fonction de la composition du groupe

DUREE

PHASE 1 : EVALUATIONS PRE-FORMATIVES : 1 jour

PHASE 2 à 4 PARCOURS DE FORMATION/ACCOMPAGNEMENT/CERTIFICATION :

- Durée estimée avant évaluation pré-formative
pour l'obtention du CQPM (*Hors option*): **35,5 jours**

DATES

- **PHASE 1 : EVALUATIONS PRE-FORMATIVES :**
- **PHASE 2 : PARCOURS DE FORMATION :**

BUDGET

- **PHASE 1 : EVALUATION PRE-FORMATIVE : 500 € HT**
- **PHASE 2 à 4 PARCOURS DE FORMATION/ACCOMPAGNEMENT/CERTIFICATION :**

Frais de certification :

Jeu d'épreuves : **tarif conforme facturé par le centre de ressources**

Passage des épreuves de certification (étude de cas et soutenance d'un rapport devant la
commission d'interrogation jury) : **500 € HT /candidat**

6. CONFIRMATION

Nous vous remercions de nous informer de votre validation en nous retournant le présent projet complété de la mention suivante « BON POUR ACCORD » :

<u>Noms des Participants</u> :	A..... le (Signature et cachet de l'entreprise)
<u>Votre OPCA</u> :	
.....	
<u>Adresse de facturation</u> :	
.....	
.....	