



Technicien Qualité

QUALIFICATION UIMM
N° MQ 92 11 89 01 01

www.promeo-formation.fr

240, avenue Marcel Dassault
BP 50204
60002 BEAUVAIS CEDEX

87, avenue de la Mare Gessart
ZAC du Bois de Plaisance
60280 VENETTE

1, avenue Eugène GAZEAU
60300 SENLIS

Finalité professionnelle

Sous le contrôle du responsable qualité (et/ou sécurité-environnement), de l'animateur qualité (et/ou sécurité-environnement) ou de la Direction, le titulaire de la licence professionnelle sera capable :

Concernant la qualité :

- de s'approprier la démarche Qualité de l'entreprise
- d'appliquer les normes qualité (ISO 9001 par ex.) pour la mise en œuvre du système qualité
- de participer à la mise en œuvre de la politique Qualité de l'entreprise dans l'objectif d'atteindre la satisfaction du client
- de participer à la rédaction et au déploiement du système documentaire
- d'assurer la gestion régulière du système documentaire
- d'utiliser des outils de la qualité tels que les méthodes de résolution de problèmes, l'analyse de la valeur, les statistiques appliquées, les indicateurs de performance
- d'assurer le suivi régulier des actions qualité : amélioration continue, traitement du produit non conforme, programme d'audit, ...
- d'animer un groupe de travail qualité
- d'assurer l'interface des processus de communication relatifs à la qualité
- de sensibiliser de façon régulière le personnel à l'impact de leur activité sur la qualité notamment à l'aide d'outils d'information.

Concernant la sécurité et l'environnement :

- de connaître le cadre réglementaire
- de préparer les consignes validées sous la responsabilité du chef d'entreprise
- d'assurer les liaisons avec les organismes extérieurs (établissement du plan de prévention, ...)
- d'intégrer ces 2 domaines au système qualité
- d'appliquer les normes sécurité et environnement (ISO 14001 , OHSAS 18001 par ex.)

Sur un plan général, le titulaire de la qualification doit être capable :

- d'animer, le cas échéant, des groupes de travail
- de participer à l'amélioration de la politique qualité de l'entreprise
- de participer à la sensibilisation et à la formation du personnel dans ces domaines
- d'assister son chef d'entreprise ou son représentant dans ses relations avec les clients, les fournisseurs et les organismes extérieurs
- de pouvoir participer éventuellement aux comités de direction

Programme

- | | |
|---|-----------|
| • Concept Qualité | 5 jours |
| • Méthode et outils de la qualité | 10 jours |
| • Management de la qualité | 8 jours |
| • Management de l'Environnement | 1.5 jours |
| • Management de la Sécurité | 1.5 jours |
| • Management intégré et audit | 3 jours |
| • Statistiques appliquées | 4 jours |
| • Management et communication | 9 jours |
| • Gestion de production | 6 jours |
| • Chaîne numérique appliquée au produit/process | 2 jours |
| • Économie et gestion | 3 jours |
| • Anglais | 4 jours |
| • Bureautique | 3 jours |

TOTAL

60 jours



Contenu de la formation



Concept Qualité

➤ Concepts qualité et amélioration continue

Objectifs

- ↵ maîtriser les notions élémentaires de qualité
- ↵ comprendre le principe de l'amélioration continue
- ↵ Comprendre et apprendre à définir une non conformité et expliquer les différences entre actions préventives et correctives

Durée

3 jours

Programme

- ↵ **Principes généraux qualité**
- ↵ **Historique de la qualité en entreprise**
- ↵ **Principe de l'amélioration continue**
 - PDCA, Roue de Deming
- ↵ **Définition d'une non conformité**
- ↵ **Définitions des différentes actions en vue de réduire/éliminer les non conformités**

➤ L'approche processus et la cartographie des processus

Objectifs	Durée
<ul style="list-style-type: none">↪ Découvrir la place des processus de la gestion globale de la qualité↪ Clarifier les activités et les missions d'un organisme sous forme de processus orientés « client », améliorer la performance des processus, re-concevoir leur architecture↪ S'approprier des méthodes visuelles et participatives d'analyse et d'amélioration des processus	1 jour
Programme	
<ul style="list-style-type: none">↪ Qualité et processus↪ Pourquoi agir sur les processus ?↪ Principe de l'approche processus selon les normes de la série 9000<ul style="list-style-type: none">• De la version 1994 à la version 2000• Management efficace des processus : des conditions à remplir↪ Management de projet d'analyse des processus<ul style="list-style-type: none">• Choisir une équipe de projet• Impliquer le personnel• Définir une méthode↪ Visualisation des processus généraux d'un organisme↪ Indicateurs de processus↪ Maîtrise des processus<ul style="list-style-type: none">• Analyse des risques de dysfonctionnement des processus• Qualification des acteurs des processus• Maîtrise des processus par la documentation• Construction documentaire• Simplification documentaire• Système de management des processus↪ Amélioration des processus	

➤ Métrologie

Objectifs	Durée
<ul style="list-style-type: none">↪ Décrypter les exigences normatives de la métrologie et vocabulaire↪ Analyser les différentes composantes d'un processus de mesure et le représenter↪ Différencier les notions d'erreur et d'incertitude↪ Choisir entre un étalonnage et une vérification	1 jour
Programme	
<ul style="list-style-type: none">↪ Métrologie et normes ISO 9001 (ISO 10012-1 et 2 : exigences d'assurance de la qualité d'équipements de mesure – confirmation métrologique de l'équipement de mesure – lignes directrices pour la maîtrise du processus de mesure, NF X 07-010)↪ La place de la maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure dans l'approche processus↪ La logique du choix d'un dispositif de surveillance et de mesure à partir des exigences clients↪ Le vocabulaire spécifique à la métrologie↪ L'organisation de la métrologie↪ La maîtrise d'un processus de mesure et d'analyse↪ Les différentes composantes d'un processus de mesure et leur représentation (diagramme d'Ishikawa)↪ Les sources d'incertitudes↪ Étalonnage et/ou vérification↪ La méthode comparée étalonnage/vérification↪ Un outil d'aide à la décision : le logigramme↪ La documentation↪ Procédures d'étalonnage et fiches de vie↪ L'organisation en 10 points de la fonction métrologie	

Méthodes et outils de la qualité

➤ SMED, 5S, TPM

Objectifs

- ↳ Optimiser les temps de changement de fabrication
- ↳ Sensibiliser les participants à la réduction des temps entre deux fabrications
- ↳ Disposer de méthodes pour augmenter les capacités de production et réduire les stocks

Durée

2 jours

Programme

↔ Les besoins du marché

↔ L'entreprise et les nouvelles règles de l'environnement

↔ Les nouveaux concepts de la production

↔ Le juste à temps

↔ S.M.E.D.

- Origines
- Concepts
- Analyse causes – effet des temps de changement
- Techniques de mise en œuvre
- Etude de cas d'entreprise
- O.T.E.D.
- Etude de cas d'entreprise : reprise de l'étude de cas S.M.E.D. et transformation

en O.T.E.D.

- Conclusion – bilan

↔ 5 S

- Définition de la démarche 5 S
- Objectifs
 - changer l'état d'esprit
 - augmenter l'efficacité des postes
 - améliorer la sécurité
 - transformer l'image de l'entreprise
 - démarrer une démarche de progrès permanent
- Les principes mis en œuvre
 - débarrasser
 - ranger
 - nettoyer
 - standardiser
 - respecter les règles
- Les modalités de mise en œuvre
- Le rôle et les missions des différents acteurs dans la démarche 5 S
 - pilotage
 - animation
 - participation aux actions 5 S

↔ TPM (Total Productive Maintenance)

- Appréhender le concept TPM
 - définition
 - objectifs et champ d'action
 - indicateurs (TRG et TRS)
 - la démarche de progrès permanent
 - les 5S, outils de base de la TPM
- Les différentes étapes de mise en œuvre
 - la formation
 - la mise en œuvre des 5S
 - la définition des opérations d'inspection et d'auto-maintenance
 - la mise en place des indicateurs
 - l'organisation de la maintenance
- La pérennisation
 - l'équipe projet
 - le déploiement des actions
 - la correction des écarts (PDCA)

➤ AMDEC

Objectifs	Durée
<ul style="list-style-type: none">↳ Maîtriser les risques de dysfonctionnement de produits, de systèmes ou de services lors de leur utilisation↳ Fiabiliser ses produits↳ Etablir la gamme de maintenance de ses outils	2 jours
Programme	
<ul style="list-style-type: none">↳ Présentation<ul style="list-style-type: none">• Objet de principe• Sûreté de fonctionnement• Défaillances• Différents types / domaines d'application↳ Démarche<ul style="list-style-type: none">• Définition du champ de l'étude• Inventaire de la documentation• Analyse fonctionnelle et / ou de déroulement• Identification des chaînes de défaillance• Cotation de la criticité<ul style="list-style-type: none">- fréquence, gravité et non détectabilité- indice ou nombre de priorité de risque- seuil de criticité• Divers types d'actions à entreprendre• Obtention d'une nouvelle criticité	

➤ HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point)

Objectifs	Durée
<ul style="list-style-type: none">↳ Connaître et comprendre la méthodologie HACCP↳ Savoir analyser, évaluer et prévenir les risques inhérents au process de son entreprise↳ Intégrer la traçabilité dans la mise en place d'une démarche HACCP	1 jour
Programme	
<ul style="list-style-type: none">↳ Contexte réglementaire et normatif<ul style="list-style-type: none">• Identification des caractéristiques mesurables à contrôler• Extensions en cours à d'autres secteurs que l'alimentaire (RABC)↳ Les principes de la méthode HACCP<ul style="list-style-type: none">• Objectifs• Les 7 principes de la méthode↳ La méthodologie HACCP<ul style="list-style-type: none">• Analyse des risques• Les 12 étapes↳ Applications pratiques et études de cas↳ La traçabilité partie intégrante de la démarche↳ Liens entre l'HACCP et la démarche Qualité	

➤ MARP

Objectifs

↳ Pouvoir sélectionner, définir, analyser et résoudre un problème dans le cadre d'un groupe de travail

Durée

2 jours

Programme

↳ **Opportunité de la problématique**

- Traitement des non-conformités et des réclamations clients
- Démarche d'amélioration continue

↳ **Appréhension du concept**

- Définition d'un problème / cause
- Fondement de la démarche

↳ **Elaboration de la méthode d'analyse et de résolution de problèmes (M.A.R.P.)**

↳ **Etude des outils nécessaires**

- Outils de sélection : Pareto et tableau multicritères
- Outils de créativité : brainstorming et arborescence
- Outil de classement : diagramme causes-effet (Ishikawa)
- Outils de planification :
 - QQQQCP
 - Diagramme de PERT
 - Diagramme de GANTT

➤ Plans d'expériences

Objectifs	Durée
<ul style="list-style-type: none">↪ Pouvoir déterminer la quantité nécessaire et suffisante et la succession d'une série d'essais↪ Pondérer les causes possibles d'un problème ou d'une dispersion↪ Optimiser les spécifications d'un produit	3 jours
Programme	
<ul style="list-style-type: none">↪ Approche expérimentale<ul style="list-style-type: none">• Réponse / variables• Variables connues maîtrisables et non maîtrisables et inconnues↪ Modélisation<ul style="list-style-type: none">• Modèle expérimental• Calcul des coefficients du modèle• Prise en compte des interactions↪ Analyse de la variance<ul style="list-style-type: none">• Utilisation des résidus• Facteur de Snédécour↪ Notation de yates↪ Plans fractionnaires<ul style="list-style-type: none">• Utilité• Limites↪ Tables orthogonales standard (Taguchi)<ul style="list-style-type: none">• Présentation• Choix↪ Plan produit & rapport signal / bruit<ul style="list-style-type: none">• Bruit / facteurs non maîtrisables• Calcul des coefficients	

Management de la qualité

➤ LE MANAGEMENT DE LA QUALITE ET LES NORMES ISO 9000

Objectifs	Durée
<ul style="list-style-type: none">↻ Connaître et comprendre les normes de la série ISO 9000↻ Comprendre l'ISO 9001 version 2000 et l'approche processus	2 jours

Programme
<ul style="list-style-type: none">↻ L'évolution des normes ISO 9000 dans le temps↻ L'ISO 9001 version 2000 et l'approche processus↻ L'ISO 9002, 9004↻ La mise en place d'un système de management de la qualité et/ou le respect des exigences de l'ISO 9001 version 2000↻ La préparation à l'ISO 9001 version 2008

➤ PROCESSUS CLIENT

Objectifs	Durée
<ul style="list-style-type: none">↻ Identifier les enjeux↻ Repérer la place du traitement des réclamations dans un système de management de la qualité certifié ou non↻ Analyser les avantages et inconvénients des stratégies d'organisation par rapport au contexte d'un organisme↻ Définir les moyens organisationnels, techniques et humains à mettre en place	1 jour

Programme

↳ Les enjeux

↳ La satisfaction client

↳ Traitement des réclamations dans un système qualité

- Définition de la notion de réclamation
- Construire une typologie des caractéristiques et des causes de réclamations

réclamations

- Définir une organisation de gestion des réclamations

↳ La fidélisation

↳ Un investissement rentable

↳ Un outil de sensibilisation interne

↳ Processus client

- Besoins client
- Cahier des charges fonctionnel
- Cahier des charges technique
- Informations venant de la clientèle
- Sécurité, réglementation et normalisation
- Analyse fonctionnelle
- Revue de contrat
- Éléments d'entrée en conception
- Prestations associées : définition et nature des prestations, mise en œuvre des prestations associées

➤ PROCESSUS ACHATS

Objectifs

- ↳ Identifier les composantes clés de l'organisation d'une fonction achats
- ↳ Identifier les exigences de la norme ISO 9001 version 2000 dans le domaine des achats
- ↳ Décrire un processus achats efficace
- ↳ Identifier les aspects du management de la qualité dans les relations avec les fournisseurs

Durée

1 jour

Programme

- ↻ **La fonction achats dans l'entreprise**
- ↻ **Définitions**
- ↻ **Les responsabilités du service achats**
- ↻ **Les interlocuteurs internes et externes**
- ↻ **Les aspects stratégiques de la fonction achats**
- ↻ **Rôle et contribution de la fonction dans l'entreprise**
- ↻ **Stratégie et politique achats**

- ↻ **Objectifs, missions et responsabilités**
- ↻ **Le processus achats**
- ↻ **Les différentes activités du processus achats**
- ↻ **La caractérisation du processus et de ses interfaces**
- ↻ **L'évaluation et la mesure du processus achats**
- ↻ **Achats et qualité**
- ↻ **Concepts généraux de la qualité aux achats**
- ↻ **Les référentiels normatifs (ISO 9000, NF X50-128 ...)**
- ↻ **Système qualité et achats**
- ↻ **Évaluation, sélection et suivi des fournisseurs**
- ↻ **L'audit fournisseurs**
- ↻ **Le traitement des non-conformités**

➤ PROCESSUS SATISFACTION, Mesure, analyse, amélioration

Objectifs	Durée
↳ Identifier les exigences de la norme ISO 9001 version 2000 dans le domaine de la satisfaction ↳ Traiter et exploiter les réclamations clients ↳ Hiérarchiser les plaintes ↳ Les utiliser comme outil de progrès ↳ Tirer le meilleur profit des données relatives à la qualité ↳ Les exploiter comme outils de communication ↳ Les exploiter comme outil de décision	1 jour 1 jour
Programme	
↳ Les réclamations clients <ul style="list-style-type: none">• Rappel des notions de client, besoins, conformité et satisfaction• Objets de mécontentements ↳ Bonnes raisons pour les traiter <ul style="list-style-type: none">• Coût de défaillance externe• Perte de marché• Amélioration continue• Exigences AFAQ ↳ Processus de traitement <ul style="list-style-type: none">• Émission de la réclamation• Évaluation de son importance• Entretien pour comprendre la réclamation• Délégation du traitement• Réponse au client• Exploitation pour l'amélioration continue ↳ Élaboration en commun d'une procédure de traitement des réclamations clients	
↳ Indicateurs qualité <ul style="list-style-type: none">• Relatifs au produit• Relatifs aux processus• Relatifs aux objectifs• Relatifs au SMQ• Relatifs aux clients ↳ Exploitation en tableaux de bord <ul style="list-style-type: none">• Adaptation au niveau hiérarchique• Analyse et prise de décision• Communication	

➤ PROCESSUS RESSOURCES HUMAINES

Objectifs

- ↳ Découvrir les exigences en matière de compétence, d'amélioration permanente des performances
- ↳ S'approprier les méthodes de sélection, d'évaluation du personnel

Durée

1 jour

Programme

↳ Mise à disposition des ressources

- Déterminer les compétences
- Pouvoir à la formation
- Évaluer l'efficacité des actions de formation
- Évaluer les compétences périodiquement

↳ Gestion des ressources annexes

- Infrastructure
- Équipement ayant une incidence sur l'espace de travail et sur la performance

➤ GESTION DE LA DOCUMENTATION

Objectifs	Durée
<ul style="list-style-type: none">↻ Maîtriser l'élaboration et la diffusion de la documentation↻ Pouvoir la rédiger sous forme compréhensible et efficace (logigramme)↻ Gérer la diffusion	1 jour

Programme
<ul style="list-style-type: none">↻ Le système documentaire<ul style="list-style-type: none">• Son rôle• Son architecture ↻ Le manuel qualité (ou intégré QSE)<ul style="list-style-type: none">• Son rôle• Son contenu ↻ Les procédures et les documents associés<ul style="list-style-type: none">• Rôle de la procédure• Règles à suivre : élaboration de la « procédure des procédures »• Déclinaison vers les documents associés

Management de l'environnement

Objectifs	Durée
<ul style="list-style-type: none">↳ Comprendre l'importance des contraintes environnementales et de la réglementation dans le management de l'entreprise↳ Maîtriser les exigences d'ISO 14001↳ Faire le lien avec ISO 9001	1.5 jours
Programme	
<ul style="list-style-type: none">↳ présentation des différents risques et impacts de l'entreprise en matière d'environnement (pollution eau, air, déchets, etc ...)↳ présentation des principaux textes réglementaires (code de l'environnement, arrêté du 02/02/98 , etc ...)↳ explication de la mise en place d'un système de management environnemental et/ou du respect de l'ISO 14001	

Management de la sécurité

Objectifs	Durée
<ul style="list-style-type: none">↳ Connaître les enjeux de la sécurité et de la santé dans l'entreprise↳ Comprendre l'importance de la réglementation dans le management de l'entreprise↳ Mesurer les conséquences d'un événement accidentel↳ Anticiper et réagir face à la situation	1.5 jours

Programme

- ↳ **présentation des différents risques et impacts de l'entreprise en matière de santé et sécurité** (risque machine, électrique, incendie, chutes, etc ...)
- ↳ **présentation des principaux textes réglementaires** (code du travail, document unique, principes généraux de prévention, décret du 20/02/92, etc ...)
- ↳ **explication de la mise en place d'un système de management de la santé et sécurité au travail et/ou du respect de l'OHSAS 18001 ou ILO OSH 2001**

Management intégré et audit interne

Objectifs

- ↳ Identifier les étapes de l'audit impactées par les exigences des différents référentiels normatifs (ISO 9001, 14001, etc ...)
- ↳ Analyser un manuel intégré QSE à l'aide des différents référentiels
- ↳ Établir un questionnement pertinent lors de l'examen de situations d'audit

Durée

3 jours

Programme

↻ **Rappel de la norme ISO 9001 version 2000 intégrée avec l'ISO 14001 et l'OHSAS 18001 (ou ILO OSH 2001)**

↻ **Le principe d'amélioration continue**

↻ **Les différents types de processus**

↻ **La nouvelle approche de l'audit**

↻ **Les 13 étapes de l'audit**

- Le mandatement
- L'analyse préliminaire

- Le plan d'audit
- Le guide d'entretien
- La réunion d'ouverture
- Les entretiens
- L'observation, la détection et le recueil des preuves
- La reformulation
- La prise de notes
- La formulation des écarts
- La réunion de clôture
- La rédaction d'un rapport d'audit
- L'appréciation des actions correctives

↻ **L'impact sur les étapes**

↻ **Les conséquences de l'approche processus sur la réalisation de l'audit**

- L'efficacité et la conformité
- La cartographie des processus

- Les interactions entre processus

↻ **Rôle et déontologie de l'auditeur**

Statistiques appliquées - SPC

Objectifs	Durée
<ul style="list-style-type: none">↪ Pouvoir mettre un procédé sous contrôle statistique↪ S'assurer de sa normalité et de sa capabilité↪ Etablir et suivre les cartes de contrôle	4 jours
Programme	
<ul style="list-style-type: none">↪ Les statistiques<ul style="list-style-type: none">• Objet• Histogramme• Indices de centrage et de dispersion• Loi normale• Variable centrée réduite• Théorème central↪ Démarche de mise sous contrôle statistique<ul style="list-style-type: none">• Vérification de la normalité du procédé<ul style="list-style-type: none">- droite de HENRY- test du X^2• Vérification de la capabilité du procédé<ul style="list-style-type: none">- capabilité procédé et capabilité machine- Cp et Cpk- capabilité de l'instrument de mesure- tests statistiques (homogénéité des dispersions et des réglages)• Contrôle statistique<ul style="list-style-type: none">- principe des cartes de contrôle- cartes aux attributs- cartes aux variables	

Management et communication

↪ Le fond et la forme

- Comment travailler en groupe en respectant les règles du jeu
- Avoir une vision collective de la réussite

↪ Adéquation

- L'analyse transactionnelle pour une meilleure connaissance de soi et des autres
- L'assertivité : prendre ses responsabilités, faire face, contrôler ses attitudes...
- Diagnostiquer le style de communication
- Evaluer son potentiel de communication (quel type d'orateur sommes-nous ?)

↪ Prendre la parole en public

- S'impliquer, se remettre en question
- L'élocution, la diction et la formulation
- L'écoute
- La technique des questions, la reformulation, le feed-back...

↪ Organisation

- Le sens des valeurs
- Le sens du mot
- L'efficacité au téléphone
- La gestion du temps et de l'espace
- La délégation et le travail en binôme
- Savoir prévoir et anticiper

↪ La conduite de réunion comme participant productif ou comme animateur

- Le développement des techniques d'expression
- L'organisation, la préparation et l'évaluation des résultats
- L'analyse et la maîtrise efficace des difficultés
- Les phénomènes de groupe et les interactions
- Les différents types d'individus et le rôle de chaque participant

- L'émergence des idées et la résolution collective des problèmes

↪ Techniques commerciales complémentaires

- La motivation permanente des hommes
- L'argumentation
- Les objections
- La négociation commerciale
- Savoir conclure
- La remise en question permanente

➤ GESTION DE PROJET

Objectifs

- ↪ Maîtriser la gestion et la conduite de projet
- ↪ Pouvoir le planifier
- ↪ Pouvoir identifier les ressources et éviter les risques

Durée

2 jours

Programme

↳ Introduction

- Satisfaction / Besoins
- Champs d'application

↳ Notion de projet

- Définition
- Éléments essentiels

↳ Notion de management

- Définition
- Le grand dessein
- Identification des risques
- Ingénierie concourante

↳ Le groupe de projet

- Le responsable
- L'animateur
- Le gestionnaire
- Le sponsor
- Les parties prenantes
- L'équipe visible
- L'équipe invisible

↳ Le management du projet

- Déroulement des phases
- Planification (réseaux de PERT)
- Revues de projet et de décision
- Identification des ressources

↳ Etude de cas

- Présentation
- Identification des ressources et des opérations
- Planification du projet

A ce niveau de la progression de la formation, les cas particuliers des participants seront examinés.

➤ CONCEPTION

Objectifs	Durée
<ul style="list-style-type: none">↪ Maîtriser la conception d'un produit ou d'une prestation dans le respect des exigences d'ISO 9001↪ Identifier les attentes du client et les traduire en fonction↪ Répondre à ces attentes par des solutions techniques	2 jours
Programme	
<ul style="list-style-type: none">↪ Exigences d'ISO 9001<ul style="list-style-type: none">• Paragraphe 7.3↪ Le processus<ul style="list-style-type: none">• Situation dans le processus de réalisation• Ses caractéristiques• Recherche d'objectifs (et donc d'indicateurs)• Procédure↪ Les données d'entrée<ul style="list-style-type: none">• Produit ou prestation / fonction / besoin• Matrices quoi / comment (bases du QFD)• Différents types de fonction• Caractéristiques d'une fonction↪ Les données de sortie<ul style="list-style-type: none">• Solutions techniques• Revue de la conception• Vérification de la conception• Validation de la conception	

➤ PRODUCTION (AMELIORATION DE LA QUALITE EN PRODUCTION)

Objectifs	Durée
<ul style="list-style-type: none">↪ Définir les caractéristiques d'un produit↪ Caractériser et hiérarchiser les défauts d'un produit↪ Élaborer le plan de contrôle et les documents qui s'y rattachent	2 jours
Programme	
<ul style="list-style-type: none">↪ Définition des caractéristiques d'un produit↪ Aspects fonctionnels d'un produit (analyse fonctionnelle)↪ Mise en œuvre des caractéristiques dimensionnelles et d'aspect↪ Identification des caractéristiques à contrôler↪ Adéquation tolérances internes et exigences client↪ Hiérarchisation des défauts d'un produit↪ Identification des défauts potentiels d'un produit↪ Les différents types d'anomalies↪ L'AMDEC processus pour les classification des défauts↪ Les outils simples (histogrammes, Pareto) pour la classification des défauts réels↪ Elaboration d'un plan de contrôle↪ Éléments nécessaires et suffisants constituant le plan de contrôle↪ La recherche de l'information↪ Les moyens de contrôle<ul style="list-style-type: none">• Identification des caractéristiques mesurables à contrôler• Détermination des natures de contrôle (en cours de fabrication, produit fini, audit produit)• Adéquation des moyens de contrôle aux caractéristiques à mesurer• Argumentation envers la hiérarchie et communication auprès des opérationnels sur le choix d'un moyen de contrôle↪ Maîtrise documentaire liée aux contrôles	

Chaîne numérique appliquée au Produit /Process

Objectifs	Durée
<ul style="list-style-type: none">↻ Utiliser une chaîne numérique tout au long d'un process↻ Connaître les logiciels de CAO	2 jours
Programme	
<ul style="list-style-type: none">↻ Définition d'une chaîne numérique et d'un process↻ présentation de l'utilisation d'une chaîne numérique tout au long d'un process de production↻ présentation de la Conception Assistée par Ordinateur (CAO)↻ présentation de la Gestion de Production Assistée par Ordinateur (GPAO)	

Economie et gestion

Objectifs	Durée
<ul style="list-style-type: none">↻ Comprendre le système économique d'une entreprise↻ Avoir des notions de gestion (achats, vente, clients, fournisseurs), bilan d'une entreprise↻ Avoir des notions sur les statuts des entreprises et sur les contrats de travail	3 jours
Programme	
<ul style="list-style-type: none">↻ Notions de gestion et comptabilité : comprendre le bilan et le compte de résultat↻ La gestion d'un budget et des investissements en entreprise↻ présentation des différents statuts des entreprises↻ présentation des différents contrats de travail	

Anglais

Objectifs

- ↻ Savoir envoyer un mail en Anglais
- ↻ Savoir suivre une conversation téléphonique en Anglais
- ↻ Apprendre à maîtriser le vocabulaire lié à la qualité

Durée

4 jours

Bureautique

Objectifs

- ↻ maîtriser les différents logiciels et outils bureautiques (Word, Excel, Powerpoint, Access) pouvant aider à la réalisation de supports documentaires et à l'établissement de bases de données

Durée

3 jours

Programme

- ↻ Explication des différentes fonctions utilisables sur Excel
- ↻ Explication des différentes fonctions utilisables sur Word
- ↻ Explication et réalisation de supports de formation sur Powerpoint



L'examen



La validation : CQPM Technicien Qualité

Épreuves générales et professionnelles	Durée	Validation
ETUDE DE CAS <u>Sous forme écrite :</u> - Analyse du cas - Proposition de solutions pouvant inclure la définition d'une action de formation ou de sensibilisation concernant la qualité en fonction d'un (des) problème(s) donné(s) <u>Sous forme orale :</u> - Présentation des solutions faisant l'objet de l'étude de cas - Réponse aux questions	6 heures 30 minutes 30 minutes	Validation de 11 acquis professionnels selon une grille de compétences

☒ Mémoire avec soutenance

↳ Objectif :

- Vérification des capacités professionnelles du candidat dans le domaine de la Qualité et, plus précisément, des aspects liés aux concepts et méthodologies et à la mise en application d'une démarche qualité.

↳ Thème (matière et conditions de choix du thème) :

Le sujet est choisi par l'entreprise, le candidat et l'organisme de formation, dans le domaine d'activité de l'entreprise et sur une problématique qualité.

Il doit comprendre l'analyse d'un problème réel, conduisant à des propositions concrètes et l'étude de faisabilité pour obtenir un résultat observable ainsi que le bilan du projet (synthèse, critique, suite à donner).

↳ Durée de la préparation :

3 mois minimum pendant lesquels le candidat est affecté à l'activité objet du mémoire.

↳ Conditions de soutenance :

Transmission du mémoire à l'entreprise et à la commission d'interrogation 3 semaines avant la soutenance orale devant ladite commission.

- Durée de l'exposé du candidat : 20 minutes
- Durée de l'interrogation par la commission : 10 minutes
- Synthèse et délibération de la commission : 10 minutes

↳ Critères d'appréciation :

- Mémoire : mise en page, illustrations, orthographe, style, syntaxe, présentation de l'entreprise (activités, process, clients, service et organisation ...), présentation des missions, résolution d'une problématique, choix des exemples, implication personnelle, conclusion (synthèse, apport personnel ...).
- Soutenance : Accueil, introduction et organisation, qualité d'élocution, aisance générale et enthousiasme, utilisation de supports, gestion du temps, présentation de l'entreprise (activités, process, clients, service et organisation ...), présentation des missions, résolution d'une problématique, choix des exemples, implication personnelle, conclusion (synthèse, apport personnel ...) et clôture.