

Formation

Assistant et technicien *qualité*



Identifier les outils de base pour améliorer la qualité.

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les bases des normes ISO 9001.
- Identifier, analyser et traiter les non-conformités (anomalie, dysfonctionnement, réclamation client).
- Planifier et suivre les audits internes.

Contenu de la formation :

Identifier les bases des normes ISO 9001 :

- Les exigences du client et des normes.
- L'architecture de la norme et les bases de la qualité.
- Contexte de l'évolution de la série ISO 9000 version 2000. Chronologie, nouvelle architecture, nouvelles définitions. Articulation des nouvelles normes version 2000.
- Objectifs de l'approche PDCA, objectifs de l'approche processus, spécificités des nouvelles exigences.
- Analyse du contenu de la version à jour, comparaison avec la version 1994.

Identifier, analyser et traiter les NC :

- Amélioration du système de traitement des non-conformités autour du PDCA.
- Méthode de résolution de problèmes.
- Hiérarchisation des dysfonctionnements.
- Analyse des causes.
- Recherche des solutions.
- Mise en œuvre du suivi.
- La réponse au client par anticipation.
- Les outils d'animation du travail de groupe.

Planifier et suivre les audits internes :

- Fréquence et champ d'action.
- Finalité des audits.
- Identification et formalisation des écarts : le rapport d'audit.
- Actions à mener.

- Suivi informatique des audits et indicateurs PARETO.
- Consolidation des différents plannings d'audit.

Durée et déroulement :

- La formation se déroulera sur 3 à 4 demi-journées en fonction de l'évolution du programme.

Public concerné :

- Techniciens production.
- Contrôleurs.
- Evolution de carrière.