

## Public et prérequis

Technicien de la Qualité en fonction ou toute personne souhaitant intégrer la formation.

- Niveau BAC + 2 ou expérience professionnelle
- Validation par entretien

## Les objectifs

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable :

- De formaliser un processus opérationnel et de rédiger des documents applicables ;
- D'identifier les sources de progrès ;
- De mettre en place un système de mesure d'efficacité d'une action ;
- De conduire un groupe de travail en appliquant une démarche de résolution de problème ;
- De réaliser un audit interne ou externe ;
- De conduire une analyse de risque sur un système ;
- De mettre en place un processus de pilotage des procédés par les statistiques ;
- D'accompagner le personnel dans la mise en place d'actions qualité ;
- De mettre en place des actions de communication.

## Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

- Apports théoriques et pédagogiques
- Etudes de cas
- Applications concrètes

L'AFPI acm Formation atteste que nos formateurs disposent d'un parcours professionnel significatif en lien avec l'action de formation et de compétences pédagogiques leur permettant de dispenser ce programme.

## Programme

### Présentation de la formation

- Le CQPM
- Le programme
- Les modalités d'examen

### Fondamentaux de la qualité

- Concepts de qualité, historique, vocabulaire
- Les enjeux de la qualité
- Besoin et exigences
- Le système de management de la qualité
- L'amélioration continue et le PDCA
- La démarche processus

### CENTRES DE FORMATION

**Lille, Boulogne, Hénin-Beaumont, Valenciennes, Maubeuge, Cambrai, St-Omer, Calais, Béthune**

### DURÉE DE LA FORMATION

**36 jours**

### ACCUEIL PSH

**Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.**

## Les + afpi

- 1300 Jeunes formés par an
- 600 contrats d'alternance à pourvoir
- 750 entreprises partenaires
- Accompagnement individualisé
- Diplômes reconnus par l'Etat

- Savoir-être, management, sécurité
- Pédagogie innovante (par projets, en îlots, projet Voltaire, Olympiades des métiers)
- Equipement en machines modernes qui préparent aux métiers de demain

### 10 CENTRES

dans le Nord Pas-de-Calais situés au coeur des bassins industriels et d'emploi

- Notion d'action corrective

### **Le système documentaire**

- Les différents documents du SMQ : procédures, formulaires, modes opératoires, instructions
- L'architecture documentaire : la pyramide
- Gestion et maîtrise des documents

### **Intérêt de la démarche processus**

- Relations client/fournisseur internes
- Décloisonnement
- Déploiement de la politique qualité

### **Associer les acteurs et parties prenantes**

- La matrice d'impact
- Analyse de terrain d'un processus
- Impliquer les acteurs dans la rédaction des documents

### **Formaliser un processus**

- La caractérisation d'un processus : finalité, délimitation, éléments d'entrée, de sortie, ressources, étapes
- Les objectifs et indicateurs associés à un processus, le pilotage
- Les outils de formalisation : texte, logigramme, ...
- Les documents connexes

### **Rédiger les différents types de documents**

- Définir les responsabilités
- Formaliser les supports d'aide à la réalisation des activités : modes opératoires, ...
- Construire des supports d'enregistrements appropriés et faciles d'utilisation

### **Valider et diffuser les documents**

- Les circuits de validation des documents
- La sensibilisation et la formation des utilisateurs

### **Surveiller et mettre à jour les documents**

- Prendre en compte les résultats d'audit
- Le traitement des remontées des utilisateurs
- La mise à jour, la validation et la diffusion
- Suivi des indicateurs

### **Le référentiel des systèmes de management de la qualité**

- L'ISO 9001 : architecture de la norme
- Exigences de l'ISO 9001 : analyse
- Exemples et construction de réponse aux exigences
- Les référentiels sectoriels

### **L'amélioration continue, le PDCA et la gestion de projet**

- Généralités
- Les étapes : plan, do, check, act
- La gestion de projet
- Groupe projet et responsabilités
- Planification de projet : PERT et GANTT
- Objectifs (SMART), indicateurs, efficacité

### **Réunir et analyser des données fiables**

- Poser un problème
- Différencier les faits et des opinions
- Les différentes sources de données : enregistrement des contrôles, réclamations, rapports d'audits...
- Collecter des données sur le terrain, feuilles de relevé
- Outils d'analyse : courbes, histogrammes, Pareto, corrélation, QQQCCP
- Rédiger le rapport de diagnostic

### **Analyser les causes et mettre en place un plan d'actions**

- Les outils de résolution de problèmes et d'analyse des causes (brainstorming, 5M, 5 pourquoi)
- L'animation du groupe
- La définition du plan d'action, les ressources nécessaires
- Calcul de Retour sur Investissement
- Les indicateurs d'efficacité

### **Suivre le plan, son efficacité, mettre à jour le SMQ**

- Les outils de suivi
- L'accompagnement du personnel
- Le suivi des objectifs
- Intégration des améliorations au SMQ, pérennisation

### **Place de l'audit dans le SMQ et différents audits**

- Définition et fonction de l'audit
- Les différents audits : interne, client, fournisseur, tierce-partie
- Audit produit, process, système
- Rôle de l'audit dans le SMQ

### **Le processus d'audit**

- Principes d'audit
- La préparation : analyse documentaire, plan d'audit
- La conduite de l'audit, le recueil des preuves d'audit
- La communication et la prise de notes
- La réunion de clôture et le rapport d'audit
- Pratique de l'audit en entreprise (application)

### **L'analyse de risque**

- L'analyse fonctionnelle
- AMDEC Produit
- AMDEC Process
- Méthode AMDEC, échelles de cotation
- L'HACCP
- Criticité et actions correctives

### **La maîtrise statistiques des procédés (MSP, SPC)**

- Enjeux et intérêt de la MSP
- Variabilité et loi normale – test de normalité
- Maîtrise du système de mesure
- La capacité : Cp, Cpk, capacités machines/process
- Les cartes de contrôle de la moyenne et de l'étendue
- L'analyse des données et les cas d'alerte
- Actions pour supprimer les causes assignables

### **Communiquer**

- Les outils et les méthodes
- La mesure de l'efficacité de la communication

## Préparation de l'examen

### Passage de l'examen du CQPM

#### Modalité d'évaluation

Titre de niveau 5 - Code RNCP 39785-

Certificateur: Commission paritaire nationale de l'emploi de la métallurgie -

Date d'échéance de l'enregistrement: 31/10/2029

- Contrôles des acquis en cours et/ou en fin de formation
- Attestation
- Délivrance du CQPM 0101 "Technicien(ne) de la qualité" (si succès aux épreuves du CQPM)

#### Suivi de la formation

Le suivi de l'exécution de l'action se fait par :

- L'émergement de feuilles de présence par chaque stagiaire.
- Fiche d'évaluation de stage

Taux de réussite au examens 2025 : 100 %

#### Version documentaire

PR5/ENR/01 V.3