Acuria COMPÉTENCES

Devenez référent qualité

Tout professionnel

3 jours
soit 21h

Inter-établissement
Intra-établissement

Remise d'une attestation individuelle de formation

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.
En effet, nous adoptons notre accompagnement ainsi que l'ensemble de nos processus, méthodologie et support à toutes les situations. **Notre référent handicap se tient à votre disposition.**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Acquérir ou développer une culture qualité
- Connaître les bases réglementaires et légales actuelles
- Appréhender le rôle et les missions du référent qualité
- Acquérir des outils pour impulser et accompagner les différentes phases de la démarche qualité

PRÉREQUIS

- Avoir une bonne connaissance du fonctionnement de l'établissement
- Nécessité de s'équiper d'un ordinateur et d'une connexion internet

PROGRAMME DE LA FORMATION

MODULE 1 : ACQUÉRIR OU DÉVELOPPER UNE CULTURE QUALITÉ

- L'origine du concept et les enjeux de la qualité
- Qualité et management
- La relation client
- Les 4 étapes du cycle de Deming
- Processus, procédures, protocoles, indicateurs…
- Identifier le processus qualité

MODULE 2 : CONNAITRE LES BASES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGALES ACTUELLES

- Rappel des textes fondateurs
- L'Histoire de la Qualité
- Les lois et décrets autour de la démarche qualité
- La traçabilité

MODULE 3 : APPRÉHENDER LE RÔLE ET LES MISSIONS DU RÉFÉRENT QUALITÉ

- Les attentes envers le référent
- Le rapport à la hiérarchie
- Rôle et missions

MODULE 4 : ACQUÉRIR DES OUTILS POUR IMPULSER ET ACCOMPAGNER LES DIFFÉRENTES PHASES DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

- Analyse et résolution de problèmes
- Évaluation et contrôle
- La communication écrite : le rapport d'évaluation, la synthèse
- La communication orale : la gestion des réunions de travail, la prise de parole
- Le traitement des réclamations
- Le traitement des non-conformités et des dysfonctionnements
- L'enquête de satisfaction
- La gestion documentaire

MÉTHODES / MOYENS PÉDAGOGIQUES / ÉVALUATION

- Notre approche pédagogique s'appuie sur des méthodes de pédagogie active (exercices pratiques, études de cas concrets, travaux de groupe...)
- Feuilles d'émargements/relevé des heures de connexion
- Questionnaire des attentes de la formation et évaluation des impacts
- Questionnaire de satisfaction à chaud (à la fin de la formation)
- Attestation de fin de formation

QUALIFICATION DU FORMATEUR

- Formateur qualifié ingénieur qualité