

## MÉTIER

Rattaché(e) au responsable qualité, le (la) technicien(ne) qualité participe activement à l'animation du système qualité de l'entreprise pour le maintenir efficace et conforme aux exigences des clients, de la réglementation et des normes en vigueur. Ses missions consistent, entre autres, à :

- Traiter les réclamations clients et non conformités et en analyser les causes,
- Définir et mettre en place des plans d'actions qualité (actions correctives et préventives),
- Veiller à l'application des procédures qualité,
- Rédiger et gérer des documents qualité,
- Participer aux audits et à la formation et sensibilisation du personnel.



## PUBLIC

- Techniciens actuels ou futurs des services qualité en charge de la qualité système, qualité clients, qualité produit.



## PRÉREQUIS

- Diplôme ou qualification professionnelle niveau III ou, niveau inférieur avec minimum 3 ans d'expérience professionnelle.



## STAGIAIRES PAR SESSION

- De 5 à 12 stagiaires



## DURÉE

- 15 à 45 jours modulables selon le profil du stagiaire, le besoin et la validation envisagée.
- Possibilité de modules optionnels.



## MÉTHODES / MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Alternance sur un an – 5 à 8 jours de formation par mois
- Apports théoriques, jeux pédagogiques, jeux de rôle, études de cas, échanges d'expérience.
- Formateurs professionnels issus de l'industrie ou des métiers du conseil.
- Développement des compétences articulé sur la conduite d'un projet dans l'entreprise d'accueil.



## ÉVALUATION DES ACQUIS

- Mémoire et soutenance de projet évalués par un jury de professionnels.
- Reconnaissance par un Certificat de Qualification Paritaire Interbranches (CQPI) n°92 11 89 0101 ou par Blocs de compétences (Formalisation d'un processus / Pilotage d'un projet qualité et animation d'un groupe de travail sur l'amélioration continue / Utilisation des outils de la qualité afin d'améliorer la qualité des produits et/ou des process de production).

## CAPACITÉS PROFESSIONNELLES VISÉES

- Formaliser un processus opérationnel (réponse à une commande, production, maîtrise des achats),
- Rédiger des documents applicables par les utilisateurs (procédure, mode opératoire, instruction, ...),
- Identifier les sources de progrès à partir de données significatives (non conformités, satisfaction client, coûts...),
- Mettre en place un système de mesure d'efficacité d'une action avec indicateur(s) approprié(s),
- Conduire un groupe de travail en appliquant une démarche de résolution de problèmes,
- Accompagner le personnel dans la mise en place d'actions qualité (sensibilisation, application efficace des processus, procédures, modes opératoires, plan d'actions...),
- Mettre en place des actions de communication,
- Réaliser un audit au regard d'un référentiel interne ou externe,
- Conduire une analyse de risque de type AMDEC, HACCP, ou autre, sur un système (un produit, un service, un processus, un procédé...),
- Etablir un processus de pilotage des procédés par les statistiques.

## CONTENU DE LA FORMATION

L'ENVIRONNEMENT INDUSTRIEL ET  
ECONOMIQUE DE L'ENTREPRISE

- Initiation à la gestion industrielle
- La mesure économique de l'entreprise : coûts et chiffreages
- Les bases de la réglementation Hygiène Sécurité Environnement

LA DEMARQUE QUALITE : CONCEPTS,  
METHODES, OUTILS ET DEPLOIEMENT

- Concepts de la qualité
- ISO 9001v2015 : enjeux et connaissance de la norme
- Le système de management de la qualité (SMQ)
- La mise en œuvre du SMQ
- Indicateurs de performance qualité
- Les outils de la qualité (Maîtrise statistique des processus, 5S)
- La mise en œuvre d'une AMDEC
- Métrologie et ISO 9001
- Méthodologie d'audit

## METTRE EN ŒUVRE ET ANIMER UN PROJET

- Conduite de projet : méthodes et outils et accompagnement de l'étude
- Techniques de communication orale et environnement professionnel
- Conduite de réunion
- Formation de formateurs
- Méthodes de résolution de problèmes
- Bases de la communication écrite
- Préparation à la soutenance orale

## MODULES OPTIONNELS

- Bureautique
- Mise à niveau en mathématiques appliquées
- Accompagnement rédactionnel renforcé
- EN 9100 : les spécificités de la norme par rapport à la norme ISO 9001
- ISO 14001v2015 : enjeux et connaissance de la norme
- ISO 45001 : enjeux et connaissance de la norme
- Le management intégré QSE
- Les repères de la gestion des ressources humaines

## PROCÉDURE D'ADMISSION

- Dossier de candidature
- Evaluation pré-formative
- Entretien

QU'EST-CE QU'UN CQPI ? ([www.cqpm.fr](http://www.cqpm.fr))

Les CQPI permettent de valider les capacités professionnelles de salariés ou demandeurs d'emploi selon des référentiels métiers conçus par des entreprises et reconnus par plusieurs branches professionnelles. L'évaluation des capacités est réalisée par des professionnels.

Le CQPI « Technicien de la qualité » est reconnu par les branches professionnelles suivantes : UIMM, FFC, FFTM, UFIH, UNIFA, UIT, A7, UIC, CSEM, PRISME.

## RECONNAISSANCE COMPLEMENTAIRE

Référentiel inscrit au RNCP (Registre National des Certifications Professionnelles).