

## Technicien(ne) de qualité



### Public visé

Nouveaux(velles) recruté(e)s en alternance, demandeur(euse)s d'emploi, intérimaires, salarié(e)s en poste



### Modalités

Avec ou sans formation



### Intervenant

Évaluateur certifié OF habilité



### Non éligible au CPF



### Tarif

**Forfait 1 350 € HT**

si positionnement en distanciel

**Forfait 1 550 € HT**

si positionnement en présentiel

**Hors formation**

**& frais de déplacement**



Le (la) technicien(ne) de la qualité est amené(e) à réaliser ses missions ou activités quel que soit le secteur d'activité (automobile, aéronautique, alimentaire, médical, chimie, services, ...). Il (elle) intervient, à partir de consignes ou de missions qui lui sont assignées dans le cadre des exigences qualité produits process, et il (elle) est aussi amené(e) à recueillir des informations précises sur la qualité de fabrication des produits directement sur le terrain, dans tous les services ou départements de l'entreprise et éventuellement chez le fournisseur ou le client (interne ou externe).

Le (la) titulaire de la qualification agit sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique (responsable qualité, directeur qualité, direction générale, ...).

Pour atteindre ses objectifs de maintien ou d'amélioration de la qualité produit/process, il (elle) est amené(e) à travailler avec les services supports et la production (groupe de travail, réunion, expertise...).

Il (Elle) se doit également d'être à l'écoute des exigences clients au sens large (interne et externe).

## Référentiel d'activités

- La mise en place d'un plan d'action
- La formalisation d'un processus qualité produit/process
- L'amélioration de la qualité du couple produits/process



Contact :  
[cqp@unidis.fr](mailto:cqp@unidis.fr)



# Technicien(ne) de qualité



## 1 Identifier la situation initiale par rapport à l'attendu

L'identification de la situation initiale par rapport à l'attendu doit permettre de quantifier et qualifier la situation en vue de mesurer les écarts entre l'initial et l'attendu.

L'identification de la situation initiale par rapport à l'attendu se fait à partir des objectifs définis par le commanditaire.

Les informations réglementaires et/ou normatives sont à disposition.  
Les règles de sécurité sont à disposition.

## 2 Analyser les écarts

L'analyse des écarts doit permettre d'identifier des leviers d'actions pour réduire (voire supprimer) les écarts

L'analyse des écarts se fait à partir :

- Des indicateurs mesurables et évaluables
- Des données communiquées et/ou accessibles (approche terrain, traitement de données)

Les informations réglementaires et/ou normatives sont à disposition.

Les règles de sécurité sont à disposition.

## 3 Définir un plan d'actions

La définition du plan d'actions permet d'identifier pour chaque action identifiée, le responsable de l'action, le délai ainsi que les éléments de mesure de l'efficacité afin de réaliser un suivi du plan d'avancement du plan d'actions.

La définition du plan d'actions se fait à partir :

- De l'analyse des écarts et l'identification des actions
- Des outils de planification mis à disposition.

Les informations réglementaires sont à disposition.

Les règles de sécurité sont à disposition.

## 4 Mesurer l'efficacité du plan d'actions

La mesure de l'efficacité de l'action permet de vérifier que l'action mise en place permet de réduire (voire supprimer) les écarts entre la situation initiale et l'attendu. En cas d'efficacité avérée, la communication auprès des équipes opérationnelles est réalisée pour les informer des nouveaux standards.

La mesure de l'efficacité de l'action se fait à partir :

- D'un plan d'actions finalisé ;
- D'indicateurs retenus.

Les outils de mesure correspondants sont identifiés.

Les écarts initiaux sont identifiés.

Les règles de sécurité sont à disposition.

## 5 Formaliser un processus opérationnel

La formalisation d'un processus opérationnel doit permettre d'identifier l'ensemble des étapes et leur enchaînement. Pour chaque étape, les données d'entrée, de sortie ainsi que la valeur ajoutée sont identifiées.

La formalisation d'un processus opérationnel se fait à partir :

- Des règles d'écriture de l'entreprise
- Des exigences spécifiques (attente client, normatif, exigences métiers...)

L'instance de validation du processus est connue.

## 6 Rédiger des documents applicables par les utilisateurs

La rédaction des documents applicables par les utilisateurs doit permettre de formaliser ce qui est attendu par l'entreprise pour atteindre le niveau de qualité exigé par le client.

La rédaction des documents applicables par les utilisateurs se fait à partir :

- De la charte graphique et/ou politique qualité en vigueur et/ou les usages dans l'entreprise
- Des différents outils de traitement et de transmission des informations, en vigueur au sein de l'entreprise,
- Des exigences spécifiques (attente client, normatif, exigences métiers...)

Le périmètre des activités est connu et défini.

Les pratiques de l'entreprise sont connues.

La procédure opérationnelle est définie et prise en compte.

## 7 Identifier les sources de progrès

L'identification des sources de progrès permet de localiser les éléments d'un processus pouvant faire l'objet d'un gain.

L'identification des sources de progrès se fait à partir :

- De la politique et des priorités de l'entreprise connues.
- Des objectifs à atteindre à disposition.
- De données significatives à disposition (non conformités, satisfaction client, coûts issus des différents services de l'entreprise).

Les outils de traitement de données sont disponibles et accessibles.

## 8 Conduire une analyse de risque

La conduite d'une analyse de risque doit permettre de quantifier (par exemple : gravité, probabilité occurrence, criticité) l'effet d'un dysfonctionnement.

La conduite d'une analyse de risque se fait lorsque :

- Le périmètre de l'analyse est défini.
- Les spécificités opérationnelles et la méthode d'analyse sont connues

## 9 Réaliser un audit à partir d'un référentiel interne ou externe

La réalisation d'un audit à partir d'un référentiel interne ou externe doit permettre de vérifier que la situation constatée respecte les exigences définies par les critères du référentiel. En cas d'écart, des recommandations sont formulées pour atteindre les critères du référentiel.

La réalisation d'un audit se fait lorsque :

- Le type d'audit est défini (documentaire, processus, traçabilité, système, ...)
- Les parties prenantes sont déterminées.
- Le référentiel d'audit est connu peu importe sa provenance (ex : usine, normes applicables, audit 5S au poste de travail, ...).