

## Devenir correspondant qualité



RH-58 2 Jours (14 Heures)



### Description

Cette formation vous permettra de cerner précisément votre rôle en tant que correspondant qualité. Vous serez ainsi capable d'appréhender le système de management de la qualité dans votre entreprise. Vous disposerez de méthodes et d'outils pour réaliser vos missions et vous affirmer dans vos fonctions.

### À qui s'adresse cette formation ?

#### Pour qui

Correspondant qualité en devenir.

#### Prérequis

Aucune

### Les objectifs de la formation

- Définir précisément son rôle, ses missions et responsabilités
- Communiquer sur le système de management de la qualité pour le développer
- Pratiquer l'approche processus dans la gestion du management de la qualité
- Utiliser les outils adéquats pour gérer la qualité et surmonter les problèmes éventuels

### Programme de la formation

#### Appréhender le système de management de la qualité

- Interpréter les huit principes de management de la qualité.
- Comprendre les finalités des différents articles de la norme ISO 9001 V2008.
- Identifier les enjeux d'un système de management de la qualité pour l'entreprise.
- Saisir l'approche processus et développer la relation client /fournisseur.
- Travaux pratiques Définir les caractéristiques d'un système de management de la qualité et échanger sur la notion de management.

#### Se positionner dans son rôle

- Identifier les liens fonctionnels et hiérarchiques de la structure opérationnelle.
- Se positionner dans la structure : définir missions, responsabilités et autorités.
- Déterminer les compétences et aptitudes nécessaires pour s'affirmer dans sa mission.
- Comprendre la chaîne relationnelle : représenter les liens relationnels de sa structure.
- Distinguer les différents types de manager pour mieux gérer ses relations et sa communication.
- Construire son argumentaire, être force de proposition.
- Travaux pratiques Rédaction de la fiche de poste du correspondant qualité.

### Communiquer sur son périmètre

- Assurer la circulation des informations : principe de base de la communication individuelle et collective.
- Utiliser les outils de communication : formalisation écrite, élaboration de support, communication verbale.
- Animer des réunions qualité : identifier les typologies de réunions et adapter son animation.
- Pratiquer brainstorming et brainwriting pour développer implication et adhésion des collaborateurs.
- Travaux pratiques Mise en situation d'animation de réunion de communication d'information.

### Conduire la qualité avec les outils adaptés

- Structurer une documentation utile et efficace : procédure et mode opératoire, techniques rédactionnelles.
- Gérer la documentation : accessibilité, détection des évolutions de pratiques et mise à jour des documents.
- Utiliser la démarche d'analyse et de résolution de problèmes : identification des étapes et des outils appropriés.
- Travaux pratiques Etude de cas de résolution de problème à partir d'un dysfonctionnement.