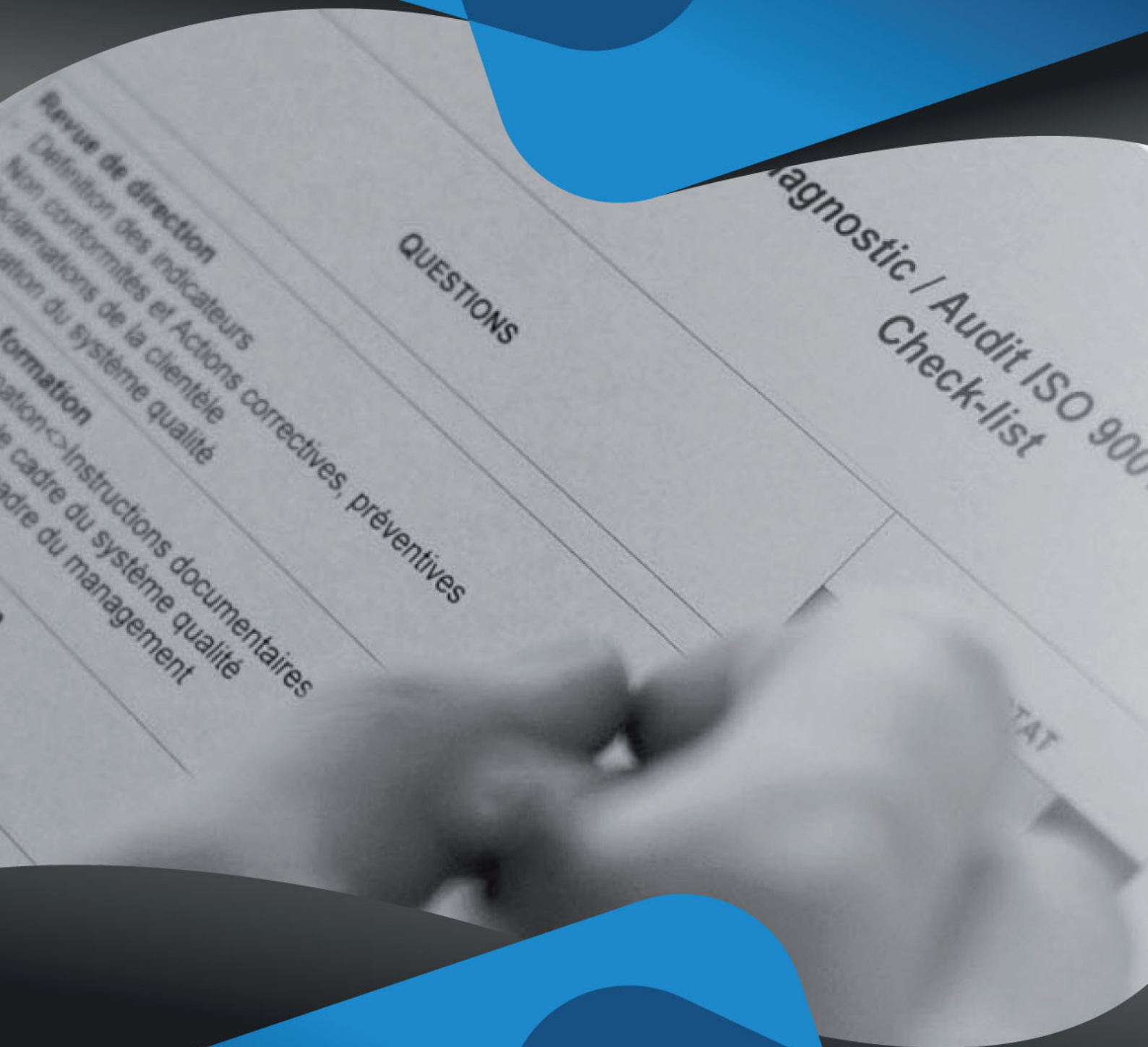


Facilitateur qualité



ARÁQ

Formation et conseil en
management de la performance

Objectifs

- Prendre conscience de l'importance du rôle d'animateur de la qualité afin d'améliorer « l'expérience client » et sa satisfaction
- Découvrir les mécanismes d'un système qualité orienté client
- Comprendre et interpréter l'essentiel des exigences de la norme ISO 9001:2015 afin de maintenir un haut niveau qualité
- Assurer une plus-value en matière de leadership, de gestion documentaire, de gestion des ressources, d'amélioration continue et de la gestion des non-conformités

Contenu / Thèmes abordés

- Comprendre les caractéristiques d'un environnement qualité efficace
- Aborder les principes de management de la qualité et la politique d'entreprise comme un outil pertinent
- Assimiler l'approche processus, ses interfaces et les responsabilités associées
- Maîtriser la relation client-fournisseur et le traitement des exigences implicites
- Rappeler la pyramide documentaire et ses composants (processus, procédures, instructions, enregistrements)
- Eviter la prolifération documentaire par des règles simples
- Déployer une gestion responsable des non-conformités, suivi d'une amélioration continue efficace
- S'appuyer sur le contenu de la norme ISO 9001:2015 pour identifier les bonnes pratiques pour assurer un haut niveau qualité

Pédagogie

- Exercices pratiques basés sur la théorie et l'expérience de l'animateur
- Travail en groupe et coaching lors de partage des travaux

Public cible

- Tout collaborateur ou responsable de processus dont les activités ont un impact clair sur la satisfaction des clients
- Toute personne appelée ou intéressée à jouer un rôle actif dans l'amélioration continue
- Tout responsable voulant participer et encourager les initiatives qualité
- Toute personne travaillant déjà dans le domaine de la qualité et désireuse de prendre plus de responsabilité

Reconnaisances

- Attestation : ARIAQ

Durée

3.0 jours

Dates

Formation à Yverdon-les-Bains

4, 11, 18 décembre 2019

Prix

CHF 1 469.-

*Nos tarifs comprennent les pauses, le repas de midi et les documents stagiaires.
TVA en sus sur les frais d'intendance.*

Animation

Margot Medjo'o



Titulaire d'un diplôme de responsable Qualité, Sécurité & Environnement (QSE) et d'un master en gestion des risques, Margot a débuté dans l'industrie pharmaceutique d'abord en tant qu'agent de production puis en intégrant le service santé & sécurité. Elle a ensuite rejoint l'industrie papetière comme coordinatrice QSE et responsable sécurité. Elle a ainsi pu déployer des systèmes de management touchant les certifications IFS HPC, OHSAS 18001, ISO 14001 et ISO 9001 v.2015. Margot peut également intervenir pour toute question liée à la Santé & Sécurité au Travail (SST).

Cédric Gremaud



Ingénieur en électrotechnique et diplômé EMBA en gestion d'entreprise, Cédric a plus de 20 ans d'expérience professionnelle dans les domaines de la robotique, l'automatisation, la gestion de projet d'entreprise et les systèmes de management de la qualité. Il est en charge des formations ARIAQ dans le domaine de la mise en œuvre, le suivi et l'amélioration de Systèmes de Management Intégrés (certifiés ou non) et des techniques d'audit. Il propose aussi ses services comme conseiller auprès de groupes industriels et dans les domaines de la santé, des soins ou de l'administration.

Ce sont nos participants qui le disent

« Cette formation m'a permis également de démystifier le système de management de la qualité et d'être un peu plus à l'aise dans mon activité professionnelle. »

« Le système moderne des présentations (écran tactile) est excellent, cela donne un autre dynamisme sur les formations. »

« La formation répartie sur plusieurs semaines, permet également d'avoir un peu de recul et de mieux l'absorber. »

« L'animation regorge d'exemples, d'idées et de solutions. Ce cours est très vivant et très inspirant. »

Qui sommes-nous ?

L'institut ARIAQ est un leader suisse de la formation continue pour adultes dans le domaine, des systèmes de management, de l'amélioration des activités opérationnelles, du management de la qualité, de la certification ISO, de l'amélioration continue, du traitement des données jusqu'à une démonstration d'un six sigma de performance.

L'institut ARIAQ appartient à la Swiss Association for Quality (SAQ) basée à Berne.

ARIAQ soutient l'amélioration continue des activités aussi bien dans l'industrie que dans les services. Par ses formations et ses conseils, l'institut favorise l'amélioration de la performance en fonction des besoins de l'organisation et des attentes des clients. Une préoccupation essentielle de son action vise une gestion efficace des processus soutenant l'innovation. L'environnement des organisations change rapidement ; ARIAQ s'en préoccupe en permanence.



Institut ARIAQ – Y-PARC Swiss Technopole – Rue Galilée 5 – CH-1400 Yverdon-les-Bains
+41 24 423 96 50 – info@ariaq.ch – www.ariaq.ch

2018 © ARIAQ SA – Document non contractuel, sous réserve de modifications notamment de tarifs et de dates.