

QUALITE – ORGANISATION



Organisation de poste de travail

Nombre de jours : 2
Nombre de participants maximum : 8

Comprendre les intérêts d'un travail organisé : impacts sur la santé du travailleur, l'ambiance de travail, la qualité et sur l'augmentation des compétences du travailleur.

Connaître les éléments d'une bonne organisation : anticipation, approvisionnement, rangement, propreté, comportement, communication...

Préparer son poste de travail : à partir de la consigne, en déduire les outils et le matériel nécessaires. Connaître les étapes nécessaires à la réalisation du produit fini, disposer sur son poste de travail, approvisionner son poste de travail (quantités nécessaires et non superflues), se déplacer dans un ordre logique.

Adapter son poste de travail en fonction de ses difficultés : notion de base en ergonomie, quelques notions de gestes et postures de travail, prendre en compte le besoin d'alterner les missions et les gestes.

Contrôler son travail : se référer aux exigences du client, faire un auto-contrôle, demander et signaler au moniteur en cas de difficultés et d'erreurs.



Méthode 5 S

Nombre de jours : 2
Nombre de participants maximum : 8

+ LA METHODE 5S Formation dispensée pour les usagers d'un même atelier

Rappels des actions de chacun et des postes occupés sur l'atelier : Les difficultés rencontrées, les points positifs

Approche de la méthode « 5S » : Description des étapes de la méthode des 5 S (ou **ORDRE** Ordonner ; **Ranger** ; **Dépolluer**, **Découvrir** des anomalies ; **Rendre évident** ; **Être rigoureux**.) ; Intérêt de la méthode ; Possibilité de la mettre en œuvre en restauration

Les éléments de l'organisation du travail : Au poste de travail (pour soi et pour les autres) ; entre les postes ; **La** connaissance des zones de travail ; L'ergonomie ; L'anticipation

Travaux dans l'atelier restauration : Le nettoyage et le rangement ; L'organisation des déplacements ; Les lieux de stockage ; L'optimisation de la place disponible

Elaboration d'une liste de préconisations à mettre en place.



Aide Magasinier

Nombre de jours : 1

Nombre de participants maximum : 6

Les compétences et les missions de l'aide-magasinier

La réception marchandise : le pointage des bons de livraisons, contrôle visuel, réception, rangement...

L'expédition marchandise : filmage palette, contrôle présence du bon de livraison rangement dans la zone prévue suivant l'organisation mise en place au niveau du magasin.

Sécurité : Le rôle et les responsabilités de chacun, rappel des notions de sécurité.



Chauffeur livreur

Nombre de jours : 1

Nombre de participants maximum : 6

Les compétences et les missions du chauffeur livreur

Organisation : préparation des livraisons, vérification de son véhicule, les documents inhérents, organisation des tournées en fonction des livraisons, utilisation d'un GPS.

Sécurité au volant : rappel des bons comportements pour la sécurité au volant, exploiter ses données sur un GPS, gérer son stress en cas de retard.

Relation client : comprendre l'importance d'une relation client de qualité, l'importance de la communication verbale et non verbale, la tenue de travail et l'hygiène corporelle, les notions de respect et de politesse.

Gestion des situations difficiles : les périodes de forte tension, le mécontentement du client, les retards de livraison.



Qualité au travail

Nombre de jours : 2

Nombre de participants maximum : 8

Comprendre la démarche qualité : définir la notion de qualité, mesurer les impacts de la qualité, connaître les normes de certification, identifier les systèmes de contrôle, évaluer les coûts de la non-qualité, citer les personnes responsables de la qualité dans l'établissement.

La relation au client : identifier les clients de la structure, déterminer les exigences du client, prendre référence sur le cahier des charges, améliorer le contact entrant et sortant.

Lister et appliquer les notions nécessaires à la qualité : appliquer les règles d'hygiène personnelle, maîtriser les protocoles propreté liés aux produits, connaître les fiches « procédure », rester concentré, communiquer avec l'équipe, procéder à un auto-contrôle, améliorer l'organisation du poste et de l'atelier, respecter les normes de sécurité.



Préparation de commandes

Nombre de jours : 1

Nombre de participants maximum : 6

Organiser le poste de travail : se repérer dans l'espace, approvisionner son poste, installer son poste, respecter les règles de sécurité.

Lire un bon de commande : évaluer les capacités de lecture, savoir trouver des références, identifier d'éventuelles erreurs.

Remplir un bon de commande : évaluer les capacités à faire de la saisie informatique, utiliser le logiciel spécifique à la structure.

Conditionner : savoir compter, utiliser un gabarit de comptage ou une balance compteuse, contrôler son travail, identifier les erreurs et les signaler.