

QUALITÉ – 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 ; la montée en 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 ; organiser et 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 MÉTHODE 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** ; **Dépeussierer**, **Découvrir** des anomalies ; **Rendre évident** ; **Être rigoureux.**) ; intérêt de la méthode.

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 : le nettoyage et le rangement ; l'organisation des déplacements ; les lieux de stockage ; l'optimisation de la place disponible.

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



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.



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 : 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.



Filage et palettisation

Nombre de jour : 1
Nombre de participants maximum : 8

La palettisation : monter la palette ; s'assurer de la verticalité et du respect des lignes et disposition.

Manutention des marchandises : respecter les règles de sécurité ; utiliser le transpalette approprié ; circuler avec la palette et transpalette.

Filage : filmer la palette en s'assurant de la stabilité des colis.

Expédition des marchandises : préparer l'espace de rangement ; contrôler la présence du bon de livraison sur la palette ; ranger dans la zone prévue suivant l'organisation de l'atelier.



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 principales normes de certification ; identifier les systèmes de contrôle ; évaluer les coûts de la non-qualité ; identifier les personnes responsables de la qualité dans l'établissement.

La relation au client : identifier les clients de la structure ; respecter 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 » ; communiquer avec l'équipe ; procéder à un auto-contrôle ; améliorer l'organisation du poste et de l'atelier ; respecter les normes de sécurité.