



# **FILIÈRE DES MÉTIERS DE LA QUALITÉ**



« Le genre masculin est utilisé à titre générique et ce uniquement dans le but d'alléger la lecture. Il inclut donc aussi bien les femmes que les hommes ».

Les métiers de la qualité jouent un rôle essentiel dans la performance des entreprises. Ils assurent que les produits, services et processus respectent des normes strictes, répondent aux attentes des clients, et respectent les réglementations en vigueur.

Bien que l'ensemble des collaborateurs d'une entreprise soient des acteurs du management de la qualité, plusieurs fonctions contribuent à sa mise en place et à son bon fonctionnement. Ces fonctions méritent d'être confiées à des professionnels reconnus tant en termes d'expériences que de compétences. C'est pour répondre à ces besoins que la filière aux métiers de la qualité a été créée, offrant des certificats et des diplômes valorisant ces expertises essentielles.

**Les professionnels de la qualité sont des gardiens de la satisfaction client et de l'efficacité opérationnelle. Ils contribuent à :**

- **Satisfaire les clients**

En assurant une qualité constante et en renforçant la confiance des clients.

- **Améliorer la performance**

En optimisant les processus pour réduire les coûts et augmenter l'efficacité.

- **Réduire les risques**

En identifiant et en gérant ceux-ci avant qu'ils ne deviennent des problèmes majeurs.

- **Garantir la conformité**

En veillant au respect des normes et réglementations.



# L'ASSISTANT QUALITÉ



## RÔLE

L'assistant qualité soutient le Responsable qualité dans la mise en œuvre et le suivi des processus qualité au sein de l'entreprise. Il est chargé de collecter et de préparer des données relatives à la qualité, de préparer des rapports, de participer aux audits internes, et d'assurer le suivi des actions correctives et préventives. L'assistant qualité veille également à ce que les documents soient à jour et en conformité avec les normes de gestion documentaire en vigueur. Il joue un rôle de support opérationnel pour les équipes, les aidant à appliquer les procédures au quotidien.



## COMPÉTENCE

L'assistant qualité doit avoir une **bonne maîtrise des outils bureautiques** et de son **système de gestion de la qualité** (par exemple, logiciels de gestion documentaire). Il doit être **rigoureux et organisé** pour gérer efficacement les documents et les données. Des connaissances du contexte dans lequel évolue son entreprise sont également importantes pour se situer dans celui-ci. Une bonne capacité de **communication** est essentielle pour travailler avec les équipes et pour rédiger des rapports clairs et précis. Gestion personnelle et gestion de projet complètent son domaine de compétence.

## EXEMPLE D'IMPACT

L'assistant qualité a contribué à la réduction du nombre de non-conformités détectées lors des audits internes en améliorant le suivi des actions correctives et en assurant une mise à jour régulière des procédures. Cette action permet d'améliorer la conformité aux standards de l'entreprise et de réduire les coûts liés aux non-conformités, tout en soutenant la démarche d'amélioration continue de l'organisation.



# LE RESPONSABLE QUALITÉ



## RÔLE

Le responsable qualité est chargé de mettre en œuvre et superviser la politique qualité au sein de l'entreprise. Il s'assure que les produits, services, et processus respectent les normes de qualité définies. Il coordonne les actions qualité au sein de l'entreprise, veille à la conformité aux exigences de l'entreprise, et pilote les audits internes et externes. Le responsable qualité joue également un rôle clé dans l'amélioration continue, en identifiant les opportunités d'optimisation des processus.

## COMPÉTENCE

Le responsable qualité doit avoir une **excellente connaissance du système de management de la qualité de son entreprise** (ISO 9001, par exemple) et des **outils d'amélioration continue**. Il doit posséder des **compétences en gestion de projet** pour mener à bien les initiatives qualité et en **leadership** pour mobiliser les équipes autour des objectifs qualité. La **capacité à analyser les données** et à résoudre les problèmes est également essentielle, tout comme des compétences en **communication** pour dialoguer avec différents interlocuteurs, des collaborateurs aux dirigeants.

## EXEMPLE D'IMPACT

Le responsable qualité a initié et dirigé un projet d'amélioration des processus. Cette amélioration réduit les coûts, conduit à une augmentation de la satisfaction client, renforçant ainsi la réputation de l'entreprise sur son marché.





# LE RESPONSABLE QUALITÉ SPÉCIALISÉ



## RÔLE

Le responsable qualité spécialisé se concentre sur un secteur ou un domaine technique particulier, comme les urgences préhospitalières, ou les dispositifs médicaux. Il est responsable de garantir que les produits ou services dans son domaine respectent les normes spécifiques et les réglementations spécifiques à celui-ci. Il supervise la mise en place des processus qualité, assure la conformité aux exigences de l'entreprise, et participe à l'amélioration continue des produits ou services. Son expertise technique lui permet de répondre aux enjeux spécifiques de son secteur, comme la traçabilité, la sécurité, ou la fiabilité.



## COMPÉTENCE

Le responsable qualité spécialisé doit avoir une **expertise technique approfondie** dans son domaine, couplée à une bonne **connaissance de la mise en place dans son entreprise des normes et réglementations sectorielles** (par exemple, ISO 13485 pour les dispositifs médicaux). Il doit également posséder des **compétences analytiques** pour évaluer les risques et identifier les non-conformités, ainsi qu'une **capacité à travailler en étroite collaboration avec les équipes techniques** pour intégrer les exigences qualité dans les processus de développement et de production.

## EXEMPLE D'IMPACT

Le responsable qualité spécialisé a supervisé la mise en place d'un processus rigoureux de gestion des non-conformité répondant aux exigences de la norme ISO 9001.





# L'ANIMATEUR QUALITÉ



## RÔLE

L'animateur qualité est responsable de promouvoir et de maintenir une culture qualité au sein de l'entreprise. Il joue un rôle clé dans la sensibilisation des équipes aux enjeux de la qualité, en animant des ateliers, des formations, et des réunions sur le terrain. L'animateur qualité veille à l'application des bonnes pratiques et soutient les équipes opérationnelles dans la mise en œuvre des processus qualité. Il est également impliqué dans l'analyse des non-conformités et dans la mise en place d'actions correctives.



## COMPÉTENCE

L'animateur qualité doit avoir d'excellentes **compétences en communication et en pédagogie**, car il doit motiver et former les équipes sur les procédures qualité. Il doit également être **proche du terrain**, avec une capacité à comprendre les réalités opérationnelles et à adapter les messages en fonction des interlocuteurs. Une **bonne connaissance des outils de gestion de la qualité** et des méthodes d'amélioration continue est aussi indispensable.

## EXEMPLE D'IMPACT

Grâce à l'initiative de l'animateur qualité, une série d'ateliers de sensibilisation à la qualité est mise en place pour renforcer l'engagement des collaborateurs envers les standards de qualité, augmentant ainsi leur satisfaction. Il accompagne les équipes dans l'amélioration de produits ou services, au renforcement de la culture de la qualité. Son travail contribue à créer un environnement efficace, conforme et innovant.



# LE RESPONSABLE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ



## RÔLE

Le responsable management de la qualité (RMQ) est chargé de définir, déployer, et surveiller la stratégie qualité au sein de l'entreprise. Il s'assure que les processus et les produits/services de l'entreprise respectent les normes de qualité établies, tout en favorisant une culture d'amélioration continue. Il est responsable de la mise en place et de la gestion du système de management de la qualité (SMQ), en veillant à ce que celui-ci soit en conformité avec les normes internationales usuelles, comme l'ISO 9001, ISO14001, ISO45001 ou ISO21001.



## COMPÉTENCE

Le RMQ doit avoir une solide **connaissance des normes et référentiels qualité** (ISO 9001, ISO 14001, etc.) ainsi que des **compétences en leadership et en gestion du changement**. Il doit également posséder une **excellente capacité d'analyse** pour identifier les points faibles des processus existants et proposer des améliorations. La communication est aussi clé, car il doit être capable de convaincre et de mobiliser les équipes autour des initiatives qualité. En tant que membre de la gouvernance au sein de son organisation, il est à l'aise avec le contexte et ses enjeux.

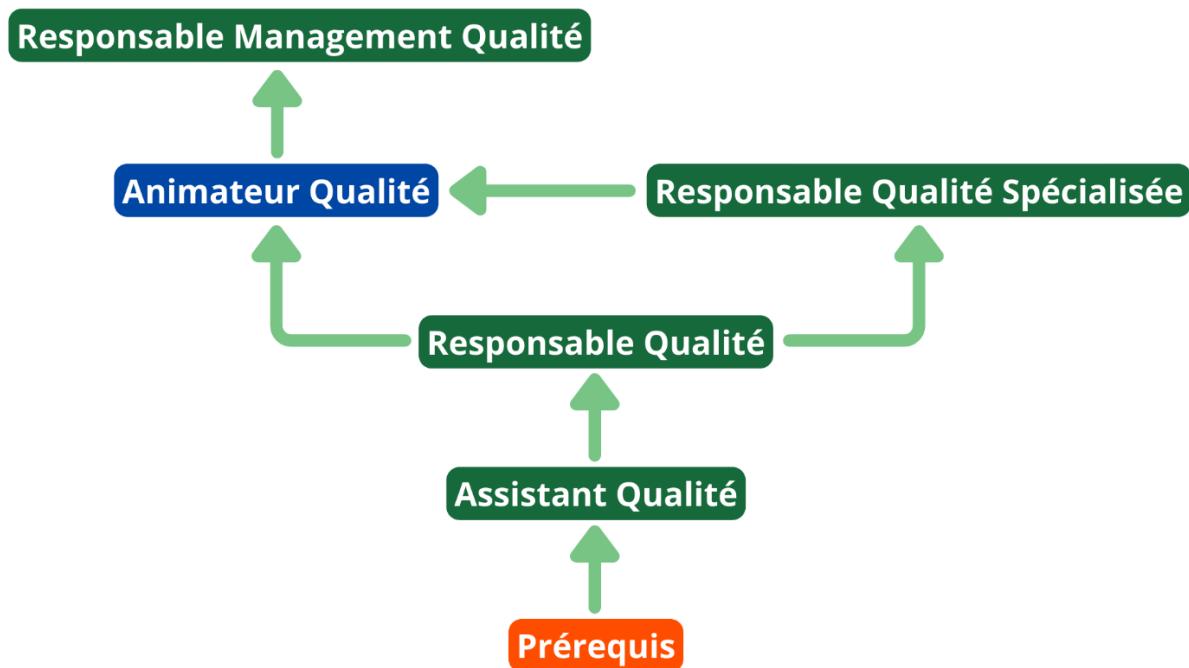
## EXEMPLE D'IMPACT

Le RMQ a mis en place un **système de management de la qualité certifié ISO 9001** au sein de l'entreprise.



# LA FILIÈRE DE FORMATION

La filière est composée de cinq parcours.



## CHRONOLOGIE DE LA FORMATION

La chronologie de la filière est structurée de manière à fournir aux participants les compétences nécessaires pour progresser dans les métiers de la qualité.

La filière complète peut se dérouler en deux ans.

## PARCOURS DANS LA FILIÈRE

Les parcours dans cette filière fait référence aux différents métiers que les participants acquièrent, développant ainsi des compétences professionnelles spécifiques.

## PRÉREQUIS

### Assistant qualité

24 mois d'expérience professionnelle générale et/ou de stage avec utilisation du français, des outils de bureautiques standards (traitement de texte, tableur, outil de présentation). Une activité à temps partiel de moins de 100% est comptée au pro rata.

### Responsable qualité

Certificat d'assistant qualité ou compétences équivalentes.

24 mois dans des activités en lien avec la gestion de la qualité, y compris en termes d'utilisateur des éléments d'un système qualité. Une activité à temps partiel de moins de 100% est comptée au pro rata.

### Animateur qualité

Certificat d'assistant qualité et de responsable qualité ou compétences équivalentes.

### Responsable Management de la Qualité

Certificat d'assistant qualité, de responsable qualité et d'animateur qualité ou compétences équivalentes.

### Responsable qualité spécialisé

Certificat d'assistant qualité ou compétences équivalentes, une attestation ou un certificat fédéral de capacité (ou un titre équivalent), 24 mois d'expérience professionnelle dans le domaine d'activité concerné. Une activité à temps partiel de moins de 100% est comptée au pro rata.

*Le parcours de Responsable qualité spécialisé n'est pas un prérequis du diplôme de responsable management de la qualité.*

# MÉTHODE DE FORMATION

La filière de formation adopte une approche innovante, moderne et pratique pour garantir le développement des compétences en parallèle avec le parcours professionnel du participant. Notre méthode est à la fois théorique, active et participative :

- **Formation théorique et pratique :**

Vous bénéficierez d'une combinaison équilibrée entre périodes théoriques et ateliers pratiques. Nos contenus d'apprentissage sont proposés sous forme de set d'acquisition de compétence appelés Aptiset®.

- **Apprentissage actif :**

Une méthodologie de tutorat est mise en place, Elle s'appuie sur d'études de cas concrets et l'analyse de situations existantes : réflexions, apports théoriques, discussion et exercices d'application se succèdent pour développer vos compétences.

- **Encadrement par des professionnels passionnés :**

Nos formateurs sont des professionnels reconnus dans leur domaine d'activité et dans les systèmes qualité. Ils apportent leur expérience et leur expertise pour enrichir votre apprentissage.

- **Certifications et diplômes :**

À l'issue de votre apprentissage, vous recevrez des certificats et diplômes valorisant vos compétences acquises, reconnus par les acteurs du secteur.



## SESSIONS D'INFORMATION :

Nous vous invitons à participer à nos séances d'information en ligne pour en savoir plus sur le programme et poser vos questions.

Les dates des sessions seront annoncées prochainement.

## CALENDRIER DE FORMATION ET TARIFICATION

La filière est structurée en parcours standard et en parcours personnalisé pour offrir une flexibilité maximale tout en garantissant une formation complète et efficace.

### Parcours Assistant Qualité

9 Aptisets® CHF 2700.-

- **Démarrage** : janvier 2025.
- **Regroupement** : 29 avril, 17 juin et 19 août.

### Parcours Responsable Qualité

6 Aptisets® CHF 1800.-

- **Démarrage** : juillet 2025.
- **Regroupement** : 28 octobre et 16 décembre.

### Parcours Spécialisation Pré-hospitalier et modules spécifiques ES-ASUR

2 Aptisets® + 2 modules ES - ASUR CHF 600.- + CH 2500.- = CH 3100.-

- **Démarrage** : janvier 2025.
- **Regroupement** : 1er mai et selon planification ES-ASUR.

### Parcours animateur Qualité

3 Aptisets® CHF 900.-

- **Démarrage** : mars 2025.
- **Regroupement** : 19 juin.

### Parcours Responsable Management Qualité

8 Aptisets® CHF 2400.-

- **Démarrage** : mai 2025.
- **Regroupement** : 21 août, 30 octobre et 18 décembre.



## ETAPES POUR S'INSCRIRE À LA FILIÈRE DES MÉTIERS DE LA QUALITÉ :

1. Explorer la filière de formation des Métiers de la Qualité et choisissez le parcours qui correspond à vos ambitions professionnelles.
2. Remplir le formulaire de demande d'inscription.
3. Soumettre les documents requis à La Maison Yamo.
  - CV
  - Certificats des employeurs
  - Attestations de formation préalable
  - Autres documents utiles
4. Validation de la demande par La Maison Yamo.
5. Finaliser votre inscription.
6. Payer les frais de formation.

## INSCRIVEZ-VOUS DÈS MAINTENANT !

Pour plus d'informations ou pour vous inscrire, veuillez visiter notre site web ou contacter notre équipe à l'adresse suivante : La Maison Yamo, Rue de la Scierie 2, 1148 Villars-Bozon.