

DEMARCHE QUALITE : DISPOSER DES CONCEPTS ET DES BASES

Durée :
2 jours / 14 heures

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- **Cerner les concepts et enjeux de la qualité**
- **Identifier les principes de base du management de la qualité**
- **Décliner des démarches et outils pour mettre en œuvre et suivre la démarche qualité**

Public :

Les pilotes du projet de démarche qualité : responsables, animateurs et ingénieurs qualité

Tout collaborateur d'entreprise en charge de concevoir ou réviser un système de management de la qualité.

Contenu pédagogique

Définir l'environnement de la qualité

Les enjeux de la qualité

Les concepts généraux et sémantiques propres à la qualité

Présentation globale des référentiels et des réglementations associées à la démarche qualité

Démarche qualité et certification : les questions à se poser avant de lancer la démarche, la préparation de l'entreprise, la démarche de certification

Planification générique de mise en place d'un SMQ

Découvrir les méthodes et les outils liés aux démarches qualité

L'approche processus, principes et champs d'application, relations clients/fournisseurs internes

Le système documentaire qualité : sa structure, le manuel qualité, les procédures, la maîtrise des documents, les enregistrements relatifs à la qualité

Mesures et surveillance :

- Indicateurs et tableaux de bord
- Mesure de la satisfaction client, Audits

La démarche de management de projet

Les outils qualité liés au cycle de vie du produit / service :

- A.M.D.E.C.
- Le plan d'expérience
- M.S.P
- L'autocontrôle

La revue de direction - Le processus d'amélioration continue

Communiquer sur la démarche

- Identification des attentes des différents acteurs
- Pourquoi communiquer et comment ?
- Qui impliquer dans les actions de communication ?

Pré-requis :

Aucun

Sanction de la formation :

Attestation de formation

Démarche et méthodes pédagogiques :

- Démarche **active, centrée sur l'apprenant qui « agit »**.
- Méthodes :
 - **Participative**, basée sur le questionnement des participants
 - **Active**, fait appel à l'expérience, à la réflexion, à l'initiative et à la motivation des formés.

Techniques et outils :

Alternance des techniques suivantes : **exposé, simulation, résolution de problèmes, brainstorming...**

Remise d'un support pédagogique

Modalités d'évaluation : Evaluation formative en cours de module

- Evaluation des acquis
- Evaluation de la satisfaction, à chaud
- Evaluation à froid sous 4 mois

