

**Duree :**

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

**Pré-requis :**

Aucun

**Sanction de la formation :**

Attestation de formation

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 ?

**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

