

Déroulé de l'action

• Modalités

Session Intra
En présentiel/Classe virtuelle

• Horaires

9H00-12H30 /13H30-17H00

• Méthode pédagogique

Questionnaire en amont pour une adaptation sur mesure du contenu pédagogique par rapport aux connaissances et attentes des participants
Animation participative et mises en situation afin de favoriser l'appropriation des contenus
Temps d'échanges autour des notions abordées en vue de faire émerger une vision partagée, socle de la future démarche de l'entreprise

• Suivi et assistance

Support de cours adapté
Assistance téléphonique gratuite et illimitée

• Modalité d'évaluation

Evaluation formative au travers de nombreux exercices tout au long de la formation permettant de valider les compétences acquises
Attestation de stage
Emargement quotidien d'une feuille de présence

• Accessibilité aux personnes handicapées

Pour tout besoin d'adaptation, retrouver le contact de notre référent handicap et les modalités d'accueil sur la page :
[Infos pratiques/Situation de Handicap](#)

Introduction à la démarche Qualité

Public et Objectif : Décideurs, Managers en entreprise souhaitant évaluer les bénéfices et enjeux d'une démarche qualité au sein de leur entreprise et engager une réflexion sur le traitement d'une démarche Qualité.

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Définir la notion de qualité
- Expliquer le principe fondateur de l'amélioration continue et superviser sa mise en œuvre au sein de son périmètre d'action
- Identifier les enjeux économiques, organisationnels et humains de la démarche qualité pour son entreprise/service/unité
- Choisir la démarche qualité la plus adaptée à son contexte

Prérequis : Être concerné par la démarche qualité

- 1 jour-

Connaître l'environnement de la qualité

- Les enjeux de la qualité
- Les repères historiques
- La présentation globale des référentiels et des réglementations associés à la démarche qualité
- Les concepts généraux et sémantiques propres à la qualité
- Le management de la qualité : les 7 principes fondamentaux
- La démarche qualité et certification
- La planification générique de mise en place d'un système de management de la qualité

Découvrir les méthodes et les outils liés à la démarche qualité

- La relation client : écoute, réclamations, satisfaction
- Le leadership : indicateurs et tableau de bord qualité, revue de direction
- L'approche processus : description, analyse des risques, 5M, maîtrise des processus, mesure et surveillance
- La relation client fournisseur interne
- Le système documentaire qualité
- L'amélioration et les outils associés

Enjeux et ressources de la démarche qualité

Labels et certifications

Entraînements – Mises en situation tout au long de la formation

À partir de situations vécues par les stagiaires et de leur contexte, envisager une démarche qualité au sein de l'entreprise : L'organisation à mettre en place, les points forts, les points faibles.

Ateliers collectifs : analyse de scénarii, résolution de problèmes

Brainstorming en sous-groupe / Analyse de pratique