



2  
Jours

## La démarche Qualité - Initiation à la Qualité

dans QUALITE - DEMARCHES ET OUTILS / Réf : QUA-OUTI-10

### Objectifs de la formation

- Découvrir les enjeux de la qualité
- Mettre en oeuvre de la démarche qualité

### Programme de la formation

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

#### Jour 1 - Matin

##### 1. Identifier les enjeux

- Mesurer la performance
- S'améliorer en continue
- Être plus compétitif

#### Jour 1 - Après-midi

##### 2. Déterminer la qualité dans les entreprises

- Management qualité, assurance qualité, contrôle qualité
- Dans l'industrie
- Dans le tertiaire

#### Jour 2 - Matin

##### 3. Définir la démarche qualité



- Les normes
- Mise en place d'un système documentaire
- Définir les objectifs
- Mise en place d'un plan d'action
- Choisir les indicateurs pour les tableaux de bord
- Les actions correctives
- Les actions préventives
- Les audits
- Mesurer la satisfaction client

## Jour 2 - Après-midi

### 4. Enumérer les étapes vers la certification

- Etablir un budget
- Les étapes
- Les responsabilités
- L'audit de certification
- Les organismes certificateurs

## Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

## Public cible

Toute personne amenée à participer à une démarche qualité

## Pédagogie

### Méthodes pédagogiques

- Exercices d'autopositionnement, partages d'expériences interactifs entre stagiaires



- Supports théoriques et pratiques
- Mises en situation

## Modalités d'évaluation

- Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation.
- L'évaluation privilégiera la réalisation d'exercices ou de cas pratiques corrigés.
- Elle pourra également prendre l'aspect de questionnements, d'un QCM ou d'un quiz.
- Une attestation de fin de formation reprendra l'ensemble des objectifs pédagogiques de la formation et sanctionnera l'acquisition des savoirs du participant.

