

## Initiation à la Qualité

### **Objectifs :**

- Comprendre les bases de la Qualité, les principes du management de la Qualité
- Identifier et cartographier les processus de son entreprise.
- Savoir analyser un dysfonctionnement et proposer des actions d'amélioration
- Découvrir les audits Qualité et définir des indicateurs pertinents

### **Participants et pré-requis :**

Toute personne en charge de la Qualité dans l'entreprise.

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Nous contacter pour toute demande d'adaptation.

*Pré-requis :* bonne connaissance des processus de l'entreprise.

### **Méthode pédagogique :**

Formation en présentiel avec un formateur.

Notre formateur travaille comme consultant en efficacité collective et gestion du temps ; sous la forme d'animation de formation et de coaching collectifs et individuels. Il a une expérience d'une vingtaine d'années dans des fonctions de management de proximité et d'animation.

Formation centrée sur la pratique terrain en alternant apports théoriques, transfert de connaissances, entraînements pratiques et travail sur des cas d'entreprise.

### **Evaluation :**

Les acquis seront évalués par un QCM de fin de formation.

### **Durée :**

2 jours soit 14 heures.

Délais d'accès : de 7 jours à 3 mois selon le mode de financement.

### **Programme :**

#### **JOUR 1**

##### **1. Introduction à la Qualité**

- Comprendre les fondements et l'intérêt stratégique de la Qualité
- o Définition, historique, bénéfices

*Atelier : identifier les parties prenantes internes/externes et leurs attentes*

##### **2. Les 7 principes de management de la Qualité**

- Découvrir les 7 principes de la Qualité et les relier à son entreprise
- o Présentation des principes, PDCA

*Atelier : associer chaque principe à un exemple concret*

##### **3. Comprendre les processus**

- Identifier et modéliser un processus
- o Définition, typologie, cartographie, SIPOC

*Atelier : réaliser une cartographie SIPOC d'un processus réel*

##### **4. Vue d'ensemble de la norme ISO 9001**

- Avoir une vision claire de la norme ISO 9001
- o Structure HLS, revue des chapitres clés

*Atelier : jeu sur les exigences ISO 9001*

#### **JOUR 2**

##### **5. Analyse des dysfonctionnements**

- Comprendre les non-conformités et savoir les analyser
- o Définitions, causes, Ishikawa, QQOQCP

*Atelier : analyse d'un dysfonctionnement réel avec un outil Qualité*

##### **6. Amélioration continue**

- Proposer des actions correctives et suivre leur efficacité
- o PDCA, actions correctives/préventives, 5 pourquoi, DMAIC

*Atelier : élaborer un plan d'action Qualité simple*

##### **7. La démarche d'audit Qualité**

- Comprendre le déroulement d'un audit Qualité
- o Types, objectifs, préparation, conduite

*Atelier : mini audit croisé d'un processus terrain*

##### **8. Indicateurs Qualité & revue de Direction**

- Définir et suivre des indicateurs simples
- o KPI, tableaux de bord, alignement stratégique

*Atelier : définir 2 indicateurs pertinents pour un processus*

##### **9. Bilan et évaluation**

- Consolider les acquis, préparer l'après-formation