

INITIATION AUX FONDAMENTAUX D'UNE DÉMARCHE QUALITÉ

DURÉE & PRIX

7 heures en présentiel possible de la réaliser
en e-learning sur demande
Prix sur devis (cf. convention de formation)

PUBLIC

Toute personne souhaitant :
S'initier à la qualité
Comprendre le sens d'une démarche qualité
Se familiariser avec les principes de bases avant
de mettre en place une certification

PRÉREQUIS

Pas de prérequis spécifique pour cette
formation

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Cette formation doit vous amener à être capable
de :
Comprendre les principes fondamentaux d'une
démarche qualité,
Identifier l'utilité d'une démarche qualité pour sa
structure ou son service,
Avoir une vision de l'impact d'un système qualité
sur son organisation

PROGRAMME FORMATION

Cette formation a pour vocation de donner une première approche aux structures qui souhaitent s'engager dans une démarche qualité ou qui souhaite faire un rappel des principes de base de la qualité. Cette formation est donc idéale avant de se lancer dans une démarche de certification ou si vous souhaitez sensibiliser vos équipes aux notions de démarches qualité.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Nous nous assurons que la salle de formation soit accessible à toute personne à mobilité réduite. N'hésitez pas à contacter notre responsable de stage si vous souhaitez lui faire part d'éléments pouvant impacter la formation.

LES MOYENS

Formateur : Consultant expert de l'audit, des systèmes de management et des organismes de formation ;

Environnement : Salle de formation facilitant les échanges et les mises en pratique ;

Matériels : Vidéoprojecteur, paperboard

Méthodes pédagogiques : Échanges ; Ateliers ; Mises en situation ; Alternance entre théorie et pratique ;

Supports : Normes, fiches outil et vidéos ;

En cas de questions : solutions@handeo.fr ou au 01 43 12 19 29

LE CONTENU DE LA FORMATION

MODULE 1 : INTRODUCTION

- Présentation du formateur
- Présentation des stagiaires
- Attentes et besoins des participants
- Objectifs de la formation
- Organisation de la formation

MODULE 2 : CONTEXTE & ENJEUX

- La notion de Qualité
- De l'assurance Qualité au management de la Qualité
- Objectifs et intérêt d'une démarche qualité
- Objectifs et intérêt d'une certification

MODULE 3 : PRINCIPES FONDAMENTAUX

- Orientation client
- Responsabilité de la direction & Leadership
- Implication du personnel
- Prise de décision basée sur des preuves
- Management des relations avec les parties intéressées
- Approche processus
- Amélioration continue

MODULE 4 : GESTION DOCUMENTAIRE

- Intérêts et objectifs
- Formaliser une procédure les erreurs à ne pas commettre
- Structuration d'une base documentaire

Atelier : Rédaction de procédure

MODULE 5 : GESTION DES DYSFONCTIONNEMENTS

- Intérêts et objectifs
- Risque, dysfonctionnement et réclamation
- Analyse de cause

Atelier : identification de dysfonctionnement et des causes

MODULE 6 : PLANIFICATION DE LA QUALITÉ

- Intérêts et objectifs
- Bilan qualité
- Plan d'action et évaluation de l'efficacité

Atelier : identification d'actions en cohérence avec les difficultés rencontrées

MODULE 8 : CONCLUSION

- Tour de table
- Évaluation de la formation