

Les enjeux et le déploiement de la Qualité

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Comprendre l'intérêt d'appliquer un système qualité dans une activité économique (produits ou services)
- Utiliser les principaux termes employés en qualité
- Identifier et intégrer les besoins d'un client dans les étapes de réalisation d'un projet
- Avoir les notions (termes, normes, outils, tableaux de bord, etc.) permettant une intégration rapide au sein d'une PME, PMI ou d'un service qualité
- Comprendre le rôle et les missions de la qualité au sein d'une activité
- Savoir réaliser une cartographie un processus de production ou de servuction
- Prendre en compte l'incidence de la « non qualité »
- Développer l'esprit de satisfaction client (Customer attitude)
- Savoir utiliser les principaux outils utilisés pour garantir la qualité d'une ligne de production

PUBLIC

Tout public (Etudiants en industrie, personnel d'entreprise, etc.)

PRE-REQUIS

Aucun

DURÉE

14 heures en présentiel (à répartir sur 2 journées en groupe)

PROGRAMME

Première journée 7H

La qualité (3h50)

- L'historique de la qualité
- Définition & qu'est-ce que la qualité ?
- Distinguer la qualité d'un produit ou d'un service
- La satisfaction clients

Maitrise de la qualité en entreprise (3h50)

- Les enjeux de la qualité
- Provenance des coûts de non-qualité
- Reconnaissance qualité et démarche
- L'orientation client (définir le besoin et respect des exigences)

Deuxième journée 7H

Les outils de la qualité (3h50)

- L'approche processus (management, opérationnel et support) et la cartographie d'un processus à partir d'une étude de cas
- Mesures (indicateurs clés et de surveillances)
- Les outils de la qualité produit : l'échantillonnage - Diagramme causes/effet - Diagramme de Pareto - Poka-yoke - QQOQCP

Les outils de la qualité suite (3h50)

- Les normes (rôles, intérêts, les principales utilisées,...)
- Zoom sur la norme ISO 9001 : voir la norme comme un outil et non une contrainte
- La certification
- Le déploiement de la qualité
- Les outils de la qualité process : AMDEC-maitrise statistique des procédés - Audit

MOYENS PEDAGOGIQUES & D'ADAPTATION, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

Séances en salle composées de moyens informatiques

Supports de formation (présentation PowerPoint + cours au format Word
comprenant 31 pages + fiches outils

Suivi des travaux à réaliser (étude de cas)

Travaux de correction...

Formation assurée par :

Stéphane GARNAUD— Enseignant/Dirigeant/Formateur

13 années d'expérience en tant qu'enseignant et formateur

Diplômé d'une Licence en gestion des organisations

SUIVI ET EVALUATION

Evaluation des acquis est réalisée au travers des travaux pratiques

DÉLAI D'ACCÈS

A définir avec l'organisme de formation

PRIX

375 € HT par journée de formation

ACCESSIBILITÉ

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

LIEUX

Régions : Gard, Hérault,
Bouches-du-Rhône, Vaucluse