



# 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 - QQQQCP

#### 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

Doc version 02 du 18/12/2025

CREATEUR2BOITES

Entreprise Individuelle - n° de Siret 977 466 580 00015

n ° de prestataire de formation 76-30-04303-30 auprès de la DIRRECT OCCITANIE