

<b>Public :</b>	Toute personne en charge de la qualité Responsable Qualité
<b>Prérequis :</b>	Aucun
<b>Durée :</b>	3 jours (21 heures)
<b>Objectifs :</b>	<b>A l'issue de la formation, le participant est capable de :</b> Comprendre le rôle du Responsable qualité, ses champs d'action. Maîtriser les outils de mise en œuvre de prévention, de contrôle et de développement.

## Programme :

---

### Les concepts qualité

- Qu'est-ce que la qualité pour les entreprises ?
- En quoi consiste le contrôle qualité ?
- Qu'est-ce que le management de la qualité ?
- Qu'est-ce que l'assurance qualité ?
- Qu'est-ce que la qualité totale ?
- La qualité est-elle un frein ou un accélérateur de compétitivité ?
- Qu'est-ce que le PDCA ?

### Les étapes de la démarche qualité

- La mise en place de la structure qualité
- Le déploiement de la politique qualité
- Les objectifs qualité de la direction
- La validation des enjeux de la démarche qualité
- Le calcul du coût d'obtention de la qualité (COQ)
- L'enquête de satisfaction clients
- L'analyse processus pour la qualité
- La qualité dans la relation client-fournisseur
- Le plan d'actions qualité (PAQ)
- Les tableaux de bord qualité

## **Les outils de pilotage de projet qualité**

- Le choix des indicateurs pertinents de qualité
- La communication à chaque étape

## **Exigences et outils d'un système de management qualité**

### **La certification ISO 9001 version 2000 comme norme qualité**

- L'assurance qualité fournisseur
- Le manuel qualité
- Les descriptifs de processus
- Les procédures et instructions
- Les audits internes

### **Le pilotage des méthodes de contrôle et la prévention**

- Règles de contrôle et d'autocontrôle
- L'AMDEC comme outil de prévention
- Le contrôle statistique (MSP), autre outil pour anticiper les défaillances
- Les fiches d'actions correctives au quotidien

### **L'implication de tous les acteurs dans la démarche qualité**

- Être l'interlocuteur privilégié de la direction
- Savoir faire adhérer l'ensemble du personnel à la démarche qualité
- Impliquer les managers dans le projet qualité
- Représenter également les attentes des clients en termes de qualité

## **Méthode pédagogique :**

Transmission des apports théoriques par des exposés et des exercices.

Découverte des enseignements par le questionnement et les échanges avec et entre les participants.

À l'aide d'apports théoriques, de cas concrets et de mises en situation, le stagiaire apprend les rouages de la démarche qualité afin de réussir sa prise de fonction en tant que responsable qualité.

## **Modalités d'inscription :**

L'inscription est validée par un entretien téléphonique ou physique.

## **Modalités d'évaluation :**

Le participant doit s'auto-évaluer au début et à la fin de la formation. Cette auto-évaluation est complétée par un questionnaire de fin de formation pour évaluer les compétences acquises durant de la formation et un questionnaire de satisfaction.