

# Responsable qualité

QU15 - QUALITÉ

## DÉTAILS DE LA FORMATION

### + OBJECTIFS

- Situer la mission qualité, son rôle, ses réflexes
- Mettre en œuvre une démarche d'amélioration qualité ciblée et robuste
- Définir et atteindre ses objectifs qualité
- S'orienter client au juste nécessaire

### + PUBLIC

- Futur ou actuel responsable qualité, adjoint

### + PRÉREQUIS

- Un minimum d'expérience dans l'entreprise

### + DURÉE

- 4 jours, soit 28 heures

### + NOMBRE DE STAGIAIRES PAR SESSION

- de 1 à 10 p. maximum par groupe

### + BUDGET

- Inter-entreprises 760 € H.T / personne
- Intra entreprise : nous consulter

### + DÉLAI D'ACCÈS

- Nous consulter

### + MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie participative
- Alternance de théorie et de pratique
- Diaporama
- Exercices de mise en situation
- Support fourni au format électronique

### + MODALITÉS D'ÉVALUATION ET FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

- Enquête de satisfaction stagiaire
- Bilan formateur / formatrice
- Remise d'une attestation individuelle de formation
- Délivrance d'une grille des compétences
- Enquête de satisfaction client

#### Alliance Form'Action

13 rue de la Maladrerie  
Hameau Les Povots  
10210 CHAOURCE

☎ 03 25 40 16 53

☎ 06 23 96 56 82



Alliance  
Form'Action  
Former, notre passion... et si nous la partageons ?

[jf.lhoret@aformation.fr](mailto:jf.lhoret@aformation.fr) - [www.aformation.fr](http://www.aformation.fr)

OF : N° 21 10 00647 10 - N° SIRET : 508 379 328 00042 - TVA FR : 12508379328  
AFA20QU15

# PROGRAMME DE FORMATION

- + LES PRINCIPES ET ENJEUX DE LA QUALITÉ
- + LE ZÉRO DÉFAUT
- + L'ASSURANCE QUALITÉ
- + LE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ
- + LA QUALITÉ TOTALE
- + LE LEAN ET LA QUALITÉ
- + LA QUALITÉ DANS LES SERVICES
- + METTRE EN PLACE DES ENGAGEMENTS DE SERVICES
- + METTRE EN PLACE UN SYSTÈME D'ÉCOUTE DE LA SATISFACTION
- + LES SYSTÈMES DE SUGGESTIONS
- + LE RESPECT DES ENGAGEMENTS
- + LES MODALITÉS D'ORGANISATION
- + LE SUIVI ET DE PILOTAGE DE LA PERFORMANCE
- + L'EXPLOITATION DES INDICATEURS
- + LE DIAGNOSTIC D'UN DYSFONCTIONNEMENT
- + LA RÉOLUTION DE PROBLÈME
- + L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ
- + LE PDCA
- + LA STRUCTURE QUALITÉ EFFICACE
- + LE TABLEAU DE BORD QUALITÉ
- + LES INDICATEURS QUALITÉ POUR LA PERFORMANCE
- + LE COÛT DE NON QUALITÉ
- + LA MESURE DE LA QUALITÉ PERÇUE PAR LES CLIENTS
- + LE PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ
- + LE SYSTÈME QUALITÉ
- + LA NORME ISO 9001
- + LA POLITIQUE QUALITÉ
- + L'APPROCHE PROCESSUS
- + LA CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS EFFICACE
- + LES PROCESSUS
- + GÉRER LA DOCUMENTATION QUALITÉ
- + LES PROCÉDURES, INSTRUCTIONS, FORMULAIRES EFFICACES AU JUSTE NÉCESSAIRE
- + LA REVUE DE DIRECTION
- + LES AUDITS COMME OUTIL DE PROGRÈS
- + L'ASSURANCE QUALITÉ

- + LE CONTRÔLE, L'AUTOCONTRÔLE**
- + LE SPC OU MAÎTRISE STATISTIQUE DES PROCESSUS**
- + LES OUTILS QUALITÉ**
- + L'AMDEC, LE QQQQCP, LES 5 POURQUOI, LE 8D, LE QOS, LES 6 SIGMA**
- + LE PLAN D'EXPÉRIENCE**
- + L'ANIMATION QUALITÉ**
- + LE MANAGEMENT VISUEL**
- + LA COMMUNICATION**
- + L'AMÉLIORATION DE L'ADHÉSION DU PERSONNEL**
- + L'ENGAGEMENT DES RESPONSABLES**
- + EXERCICES : CONSTRUCTION DE SES PROPRES DOCUMENTS ET OUTILS**