

## Sensibilisation à la qualité

<https://preprod.estim-formation.com/formation-formation-sensibilisation-qualit>

### Objectifs de la formation

- Une vision systémique de l'entreprise ou de l'unité.
- Une approche par les processus orientés clients.
- Nous sommes tous dans des relations de type client / fournisseur en interne comme en externe de l'entreprise.
- La qualité est l'affaire de tous.
- L'exemplarité du management est déterminante.

### Programme pédagogique

Généralités

Définitions

Spécificités de la qualité

- Le modèle - Les huit principes
- Norme de certification ISO 9001/2000
  - Organisation des relations client / fournisseur
  - Approche processus
  - Maîtrise de la documentation
  - Maîtrise du produit non conforme
  - Réclamations

Outils et méthodes de gestion de la qualité

- Généralités
- Outils d'analyse principaux
  - QQQQCP
  - 5M
  - AMDEC
- Outils de présentation principaux
  - Diagramme de Pareto
  - Diagramme de cause à effet Ishikawa (organisation des données permettant d'appréhender des relations entre elles)
- Processus d'amélioration continue de la qualité
  - Analyse des tendances
- Plans d'action pour une démarche de progrès
  - Actions préventives et correctives

### Prérequis et public cible

#### Prérequis de formation :

Ce programme de formation ne nécessite pas de pré-requis particulier.

Cette formation est ouverte à tous les publics.

## **Modalité d'évaluation pédagogique**

### **Évaluation des compétences acquises par les stagiaires :**

A l'issue de la formation, un contrôle de connaissances permettra d'évaluer les compétences acquises par chaque participant.