

## OBJECTIFS

- Découvrir les notions de base : Client, processus.
- Comprendre l'importance du client.
- Associer professionnalisme et qualité.
- S'approprier ces notions et s'engager.

## PUBLIC

- Tout salarié, employé, agent, acteur.
- Aucun prérequis pour suivre cette formation.

Groupe de 8 à 16 personnes.

## PROGRAMME – SOMMAIRE

Un parcours composé sur mesure à partir des thèmes ci-dessous. Le cycle à 4 temps : « Illustration, notion, application, restitution », assure l'acquisition de ces bases avec rythme et progressivité.

### MODULE A : QUALITE

- Qu'est ce que la qualité ? Définitions vie courante.
- Qualité. Vos exemples. Coût et délais.
- L'écoute du client. Vos exemples.
- Référentiel, norme, cahier des charges, conformité.
- Le schéma des 4 cercles.
- Caractéristiques qualité, exercice.
- Quels avantages la qualité apporte-t-elle ?

### MODULE B : PROCESSUS

- Moi et mon poste.
- La chaîne de la qualité. Exemple Levithyrox
- Relation client fournisseur interne.
- Bien travailler à mon poste.

### MODULE C : MESURE DE LA QUALITE

- La qualité se mesure. Produit ou service.
- Une caractéristique, un appareil. Jeu.
- Objectifs qualité : des exemples.
- Mesure de la satisfaction des clients. Vécu ?

### MODULE D : CONTROLE DE LA QUALITE

- Contrôler, c'est filtrer.
- Bien contrôler. Application.
- Conforme, non conforme.
- 9 points pour bien contrôler.
- Auto contrôle : avantages et limites.

### MODULE E : MAITRISE DES PROCESSUS

- Schéma du processus et ses composantes.
- 4 façons de travailler : vite et bien ...
- Exercice processus. Descente ateliers et bureaux.
- Prévention, contrôle. Deux acolytes.
- Les 8M.
- Test QCM I.
- 

### MODULE F : ASSURANCE QUALITE

- Définition. Utilité. Confiance à priori.
- La formule classique. Ecrire ce que l'on va faire ...
- La procédure transplantation d'un arbre. Groupes.
- Qualité et assurance qualité. Jeu des intrus.
- Formaliser, avantages et inconvénients. Jeu.

### MODULE G : CERTIFICATION

- Notion d'organisation qualité. Exemples maison.
- Notion de référentiel normatif.
- Se mettre en conformité.
- Schéma triangulaire. Certification.
- Une ISO bien conduite .. assure la satisfaction.

### MODULE H : AMELIORATION QUALITE

- Définition de l'amélioration. Alpinistes.
- Un mode de problèmes ....
- PDCA, PFCR : La roue de l'amélioration.
- Actions curatives, correctives, préventives.
- Freins et accélérateurs, quelques bonnes idées .....

### MODULE I : METHODES ET OUTILS DE BASE

- Cause effets.
- Diagramme en arête de poisson. Exercice motard.
- Travail de groupe.

### MODULE J : VOTRE ROLE DANS LA DEMARCHE

- Tous responsable à nos postes. L'affaire de tous. Retour sur le schéma des « 8 M ». Mes rôles. Motivation, animation, conscience du client.
- La vigilance sur les non qualité. Détecter, informer. Faire vivre les documents. Signaler.
- L'auto-contrôle. Un rôle essentiel.
- Proposer.
- Participer aux audits internes et externes.
- Ordre, rangement, propreté, sécurité.

### MODULE K : LA QUALITE COUTE OU GAGNE

- Les conséquences de la non qualité.
- Le coût des «45R».
- 

### CONCLUSIONS

- Test QCM II.
- Qualité = professionnalisme.
- Un vecteur de changement et de compétitivité.
- Valorisation des tâches.
- Débat.

## Le + QUALIX



Plus de 50% d'applications concrètes (en temps)



### SUPPORTS

- Cours QUALIX
- 80 pages illustrées
- Schémas et trames



### PEDAGOGIE

- Concrète, active, participative.
- Jeux, recherches, équipes.
- Restitutions conviviales.
- Révisions flash.
- Groupes.
- Evaluation par test et exercices.
- Descente sur postes.



### DUREE

- En formation intra ou inter : Selon les thèmes retenus : 1, 2 ou 3 jours (séparés).
- Etalement 1 à 5 semaines.