



## LES FONDAMENTAUX DE LA QUALITÉ



### DURÉE

14  
heures /  
2 jours



### INTERVENANT

Formatrice experte en amélioration des performances industrielles, en management des hommes, en management de projets et en mobilisation du personnel



### NOMBRE DE STAGIAIRES

Minimum 2 /  
Maximum 10

### PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

### PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne désirant comprendre les enjeux et principes d'une démarche qualité  
Futur auditeur interne et externe / Futur audité

### OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Comprendre ce que l'on entend par Qualité
- Comprendre leur impact sur la qualité et leur rôle
- Connaître quelques outils de résolution de problème (QQOQCCP, Brainstorming et 5P)
- Connaître les principes de l'amélioration continue
- Comprendre ce qu'est un système de management de la qualité
- Connaître les objectifs et le principe de l'audit

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active, exposés interactifs, échanges, mises en situations pédagogiques, apports de connaissances théoriques

SARL H2 Formation  
105 RUE DES MOURETTES, 26000 VALENCE  
www.h2formation.fr

contact@h2formation.fr  
Tel : 04 86 84 21 13



Enregistrée sous le numéro **84260374026**. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Documentation pédagogique (support de formation)

Le contenu de la formation peut être adapté et modulé en fonction des besoins et demandes spécifiques des stagiaires dans le respect des objectifs de formation visés

Selon le profil du groupe, la connexion internet disponible, et les outils numériques à disposition, les outils digitaux SPARKUP et BEEKAST pourront être utilisés

Accès à un espace privé pour retrouver les documents de la formation

## **ÉVALUATION & VALIDATION**

Evaluation formative tout au long de la formation (Exercices et cas pratiques)

Evaluation des acquis en fin de formation

Attestation des acquis de la formation

SARL H2 Formation  
105 RUE DES MOURETTES, 26000 VALENCE  
[www.h2formation.fr](http://www.h2formation.fr)

[contact@h2formation.fr](mailto:contact@h2formation.fr)  
Tel : 04 86 84 21 13



Enregistrée sous le numéro **84260374026**. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

# CONTENU DE LA FORMATION

## INTRODUCTION

- Rappel des objectifs de la formation et présentation du programme

## LA QUALITÉ

- Rappel historique
- Définition
- Notions de performance
- La juste qualité
- Le Client

## LE RÔLE ET L'IMPACT DE CHACUN

- Autocontrôle
- Les non conformités
- Approche du coût des NC
- Les d'actions à son niveau
- Les réclamation clients
- Traitement du produit NC

## QUELQUES OUTILS DE RÉOLUTION DE PROBLÈME

- QQQQCCP
- Brainstorming
- 5 pourquoi
- Application concrète

## LES INDICATEURS DE L'ENTREPRISE ET LEUR SIGNIFICATION

- Définitions : Objectif et Indicateurs
- SMART
- Suivi d'indicateurs
- Le TRS

## **LES PRINCIPES DE L'AMÉLIORATION CONTINUE**

- Amélioration continue
- Mesure de performance
- Travail de groupe
- Le progrès permanent

## **SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ**

- Normes
- Système de management
- Processus de l'entreprise
- Amélioration continue
- Satisfaction client

## **OBJECTIFS ET PRINCIPE DE L'AUDIT**

- Définition de l'audit
- Objectifs de l'audit
- L'auditeur et l'audité
- Déroulement de l'audit
- Le rapport d'audit
- Le suivi d'audit