

## Devenir référent qualité en PME

### Objectifs professionnels :

- S'approprier les principes fondamentaux d'une démarche qualité
- Identifier les principales exigences de la norme ISO 9001
- Faire le lien entre les exigences de la norme et le système de management de la qualité de l'organisme
- Animer la démarche qualité d'une TPE-PME auprès des collaborateurs
- Assurer la mise en œuvre opérationnelle des outils, méthodes, postures adaptées à la mission
- Se préparer aux audits de certification ISO 9001

**Public ciblé :** Responsable ou référent qualité

**Prérequis :** Connaissance de l'activité et du système qualité de l'entreprise

### Programme :

#### 1. Les fondamentaux de la qualité

- Les enjeux de la qualité pour l'entreprise
- Définition de la qualité, sous-qualité, sur-qualité, système de management de la qualité
- Les 7 principes de management de la qualité (dont approche processus, orientation client, principe d'amélioration...)

#### 2. Les outils qualité en pratique

- **Outils de définition**
  - Stratégie : Politique qualité, Objectifs qualité
  - Organisation : Cartographie des processus, fiches processus
  - Maîtrise des activités : Procédures, Modes opératoires
- **Outils d'évaluation**
  - Ecoute client, Évaluation des fournisseurs, Audits internes, Auto-contrôle
- **Outils de maîtrise**
  - Les non-conformités
  - Les outils d'analyse des causes
- **Outils de pilotage**
  - Plan d'action Qualité, indicateurs, Tableau de bord, réunions qualité, plan de communication qualité
- **L'animation qualité**
  - Les objectifs d'une animation qualité réussie
  - La sensibilisation et l'appropriation de la qualité à tous les niveaux de l'entreprise

## Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :

- Formation dispensée par Helene Thisse, formatrice et consultante en démarche qualité depuis 2014, fondatrice du cabinet HELIS CONSEIL.
- Apport d'outils et fiches pratiques selon le besoin

## Méthode pédagogique :

- Apport de connaissances théoriques
- Formation – action mixant apports théorique et mise en pratique tutorée
- Réflexion individuelle

## Modalité de contrôle des connaissances : Quizz individuel

**Moyens permettant de suivre l'exécution de l'action :** Feuilles d'émargement signées pour chaque session par les stagiaires et contresignées par le formateur

**Nature de l'action (article L.6313-1 du code du travail) :** Action de développement des compétences

**Durée estimée :** 23 heures sur environ 10 semaines

- Une journée de formation de 7 heures en salle
- 4 séances de travail de suivi d'une durée de 2 heures en visioconférence soit 8 heures
- 2 heures de travail personnel après chaque séance soit 8 heures

A l'issue de la formation, un **certificat de réalisation** sera délivré au stagiaire.