SENS ET EFFICACITÉ

Formation

Comment mettre en place un système qualité

La vie d'une organisation passe par différentes phases: idées et concepts, expérimentation, production, croissance et stabilité. La maîtrise d'un service ou d'un produit passe par l'assurance d'un niveau de qualité.

La conformité à une loi, les exigences éthiques, la compétitivité, la survie commerciale, le respect des normes sanitaires… l'environnement dans lequel nous sommes actifs nous pousse à garantir un niveau de qualité permanent. Certaines exigences de qualité sont simplement prescrites d'autres peuvent être construites par l'équipe dans une démarche volontaire et participative.

Objectifs

- Comprendre la gestion de qualité au regard du modèle dit classique de management
- Connaître différentes démarches de qualité
- Savoir choisir une démarche qualité appropriée pour son service
- Disposer d'outils pratiques pour l'amélioration de la qualité

Contenu

- Définition du concept qualité
- Bref historique
- Les démarches qualité: qualité nulle ou totale?
- Assurance qualité
- Comparaison ISO / EFQM / CAF
- Mettre la roue de qualité en pratique: diagnostic – objectif – mise en œuvre – évaluation
- La nécessité de l'évaluation
- L'utilisation de référentiels existants
- Qualité construite ou prescrite
- L'analyse des freins à la qualité
- La démarche d'évaluation qualitative

Méthodologie

Brefs exposés, partage d'outils pratiques.

Un degré élevé d'interactivité.

Les participants partagent les caractéristiques de leur contexte de travail et ensemble avec le groupe et le formateur ils déterminent les clés de succès pour le transfert des concepts et outils vers son contexte.

Public & Prérequis

Public: Pour les membres d'organisations qui souhaitent développer ou améliorer une démarche de qualité ou d'évaluation qualitative.

Prérequis: Aucun