

## MAÎTRISER LES CONCEPTS DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

1 journée

### Description brève des objectifs

- Formation qualité pure, vous passerez en revue tous les outils qualité indispensables à la maîtrise d'un système qualité, et surtout apprendrez comment vous en servir comme de véritables moyens de pilotage et de management. De la gestion du système documentaire et des non-conformités, en passant par les audits internes et la gestion des indicateurs qualité.
- A la fin de la formation, les stagiaires seront familiarisés avec tous les outils indispensables à la maîtrise d'un système qualité. Cette formation intègre les nouvelles exigences de la norme NF EN ISO 15189 v 2012.

### Public concerné

Tous personnels d'une structure d'ACP

### Prérequis

Aucun pré-requis n'est nécessaire.

### Moyens pédagogiques

Étude de cas, vrai / faux, méli-mélo, Jigsaw, brainstorming, évaluation de fin de formation etc.

### Moyens administratifs

Feuille d'émargement du stagiaire / Feuille d'appréciation de la formation

### Programme

#### → Définir les processus de la structure - Construire une cartographie des Processus

++ La notion de processus : définitions, principes, bénéfices attendus

Découverte de l'approche processus : « le jeu des boîtes » Étude d'un cas d'adoption de l'approche processus en laboratoire  
Mise au clair des responsabilités associées et de la notion de « Risques »

++ Analyse des chapitres de la version 2012

++ La notion de cartographie des processus : définitions, principes, réalisation

#### → Mettre en place un système documentaire efficient : la gestion documentaire

Élaborer et maîtriser les documents qualité internes et externes  
Gérer un système documentaire

#### → Définir une gestion des Non-conformités adaptée à la structure

Traçabilité, revue et actions d'amélioration

#### → Créer un tableau de bord qualité utile et ludique

La notion de pilotage via le tableau de bord qualité

#### → Exploiter les différents outils qualité comme des outils de management et d'amélioration continue

Les Audits internes (planification, réalisation et suivi) Les Enquêtes de Satisfaction (L'écoute directe du client)  
Réunions, cercles qualité et groupes de travail

### Nombre de participants

se référer à la convention de formation

### Document formalisant la fin de formation

Attestation de formation

### Evaluation

L'évaluation des acquisitions des compétences des stagiaires est réalisée en continue et par QCM par le formateur.

### Formateur(s)

Un consultant qualité CQS

### Prix

Voir dans la convention de formation.

**(\*) Pas de TVA applicable aux journées de formation** Programme établi par la société CQS. Marlène Renaud, responsable pédagogique.