

DOMAINE QUALITÉ

SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

OBJECTIFS

- Connaitre et utiliser les outils adaptés pour un système de management de la qualité
- Répondre aux exigences de la norme
- Mise en place et évaluation du SMQ

PUBLIC & PRÉREQUIS

Toute personne souhaitant acquérir une méthodologie pour l'élaboration d'un Système de Management de la Qualité répondant aux exigences de la norme ISO 2015.

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Définir le champ d'application du système de management de la qualité

- Identifier et prendre en considération les enjeux des parties intéressées

Élaborer la politique qualité

- Identification et sélection des exigences
- Définition des objectifs de la politique en cohérence avec la stratégie de l'entreprise

Mettre en œuvre l'approche processus

- S'entraîner à trier les CV en utilisant des grilles d'aide à la décision.

Mieux se connaître en tant que recruteur

- Identification, recensement, compréhension, planification et surveillance des processus du système de management de la qualité
- Recensement des activités
- Identification des différents types de processus
- Création de la cartographie des processus du système de management de la qualité

Planifier le système de management de la qualité

- Les acteurs, le pilotage, la documentation, les ressources
- Mise en place des mesures et indicateurs de performance du SMQ
- Évaluer les résultats

Mettre en place un plan d'amélioration

- Utiliser les outils de l'amélioration
- Accroître la satisfaction client.
- Surveiller efficacement le système
- Point sur le vocabulaire associé à chaque étape de la formation

Appréhender les étapes du projet de certification

- Pilotage de son projet de certification
- Positionnement de la certification parmi les enjeux de l'entreprise

DURÉE

14 heures

LIEU

Campus de la Garde

EVALUATION PRÉ-FORMATIVE

Les besoins des stagiaires sont recensés en amont de la formation par le biais des dossiers d'inscription et transmis au formateur pour adapter le contenu de la formation.

Cette évaluation est complétée le jour de la formation, par un tour de table de démarrage pour confirmer et vérifier les objectifs individuels de chaque stagiaire présents.

COÛT DE LA FORMATION

14h : 465€

Les actions de formation continue ne sont pas assujetties à la TVA

MOYENS & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation se veut participative et l'intervenant(e) utilise des outils pédagogiques variés (mise en situation-jeux de rôle, études de cas concrets apportés par les stagiaires et/ou l'intervenant(e), exercices pratiques...) selon les objectifs du module. Les stagiaires peuvent ainsi acquérir une méthodologie pour mettre en pratique leurs acquis en milieu professionnel. Ils développent ainsi des aptitudes et savoir-être transposables dans leurs situations de travail quotidiennes. Les stagiaires repartent avec un plan d'actions individualisé à mettre en œuvre.

L'intervenant(e) fournit aux stagiaires un support de cours en fin de séquence.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS DE FORMATION

Une évaluation en fin de formation est à compléter par les stagiaires et un retour sur les acquis sera effectué par l'intervenant(e) en fin de session.

L'intervenant(e) vérifie également que les objectifs exprimés lors de l'évaluation pré-formatrice, ont bien été atteints.

Ces enquêtes nous permettent de revoir et mettre en place des points d'amélioration portant sur l'organisation, le contenu et la pédagogie.

Une attestation de suivi de la formation est remise aux stagiaires en fin de formation.

LA QUALIFICATION DU ET DES FORMATEUR(S)

Les formateurs sont soit des enseignants-chercheurs de l'Université de Toulon, soit des socio-professionnels spécialistes du domaine.

Chaque candidature est soumise à l'approbation du Conseil Académique Restreint qui valide la qualification des intervenants.

L'intervenant(e) chargé(e) de cours capitalise de nombreuses années d'expériences dans la formation pour adultes.

MATÉRIELS ET SALLES DE COURS

Nos salles de cours sont équipées de matériel nécessaire pour la diffusion des cours, et pour les ateliers pratiques.

Une bibliographie sur la thématique du module est fournie aux stagiaires pour poursuivre leur apprentissage.

Les + de l'Université : la bibliothèque universitaire sur le campus est accessible aux stagiaires pour consulter des revus et ouvrages.