

## Public et prérequis

Tout public.

Aucun

## Les objectifs

L'entreprise s'est défini une politique Qualité afin de satisfaire ses clients. Chaque membre du personnel doit devenir acteur.

## Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

- Documents remis aux stagiaires
- Documents rétroprojetés
- Utilisation de la vidéo
- Animation par méthode de réflexion et participative

L'AFPI acm Formation atteste que nos formateurs disposent d'un parcours professionnel significatif en lien avec l'action de formation et de compétences pédagogiques leur permettant de dispenser ce programme.

## Programme

### Situer la qualité par la connaissance de l'entreprise

- Définitions
- Les éléments conditionnant sa bonne marche (environnement, objectifs, organisation, gestion)
- L'entreprise aujourd'hui, comment réagir face à la concurrence et au développement technologique ?
- Développement de l'ère industrielle

### Quel est l'objectif qualité de l'entreprise ?

- La qualité
- La qualité totale
- L'excellence

### Les enjeux de la qualité

- Impératif commercial (écoute et satisfaction client)
- Impératif économique (réduction des coûts de non-qualité)
- La relation client-fournisseur
- Les critères de non-qualité au poste de travail
- La non-qualité dans l'entreprise (facteurs, conséquences, coûts).
- Comment réduire les coûts de non-qualité
- Impératif humain (La qualité est l'affaire de tous)

### Les normes ISO 9000

- Définition

### CENTRES DE FORMATION

**Lille, Boulogne, Hénin-Beaumont, Valenciennes, Maubeuge, Cambrai, St-Omer, Calais, Béthune**

### DURÉE DE LA FORMATION

**2 jours**

### ACCUEIL PSH

**Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.**

## Les + afpi

- 1200 Jeunes formés par an
- 600 contrats d'alternance à pourvoir
- 500 entreprises partenaires
- Accompagnement individualisé
- Diplômes reconnus par l'Etat

- Savoir-être, management, sécurité
- Pédagogie innovante (par projets, en îlots, projet Voltaire, Olympiades des métiers)
- Equipement en machines modernes qui préparent aux métiers de demain

### 10 CENTRES

dans le Nord Pas-de-Calais situés au coeur des bassins industriels et d'emploi

- o Objectifs
- o Démystification des normes ISO 9000
- o Bénéfice de la certification pour l'entreprise

## Modalité d'évaluation

- Contrôle des acquis en fin de formation
- Attestation

## Suivi de la formation

Le suivi de l'exécution de l'action se fait par :

- L'émargement de feuilles de présence par chaque stagiaire.
- Fiche d'évaluation de stage

## Version documentaire

PR5/ENR/01 V.3