

# FORMATION

## REDÉCOUVRIR LA QUALITÉ

Ou comment redynamiser votre personnel  
autour de la qualité

### Objectifs

- Rappeler aux participants les grands principes Qualité applicables dans leur activité.
- Permettre aux participants de bien comprendre les règles permettant de garantir ces principes et de les appliquer.
- Favoriser un changement d'état d'esprit en s'appuyant sur :
  - Des exemples pratiques issus de la vie quotidienne,
  - Les éléments recueillis lors du diagnostic,
  - Des procédures appliquées au sein de leur activité.



**Besoin de cette formation  
en intraentreprise ?**

Contactez notre équipe pour en savoir plus.

### INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

**Durée  
de session**

1 jour

**Mode  
d'animation**

Formation interentreprise

**Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre cette formation

**Modalité  
d'évaluation**

Nous mettons automatiquement en place des modalités d'évaluation pour l'ensemble de nos formations, que celles-ci soient des formations de notre catalogue ou des formations que nous construisons et adaptons spécifiquement en fonction de vos besoins.

**Moyen  
pédagogique**

- Travail en sous-groupes,
- Enseignement actif à partir des éléments relevés lors de la préparation des modules sur votre site.
- Transparents et diapositives.
- Chaque module est espacé d'une semaine minimum.
- Un livret personnalisé en noir et blanc ou couleur.

**Pour qui?**

L'ensemble du personnel de l'entreprise impliqué dans la production du produit ou du service.

**Accessibilité**

Merci de nous indiquer si un participant est en situation de handicap au moment de l'inscription.

# FORMATION

## REDÉCOUVRIR LA QUALITÉ

Ou comment redynamiser votre personnel  
autour de la qualité

**intertek**  
Total Quality. Assured.

### Programme de formation

#### 1- Préparation de la formation

- Intervention sur le site, dans les secteurs concernés, en cours d'activité et travail au bureau afin de réaliser :
- Un recueil de modes opératoires et documents de l'entreprise pour les secteurs concernés,
- Une étude de l'organisation des secteurs concernés,
- Des prises de vue photos numériques afin d'illustrer les séances de formation,
- Un recueil des incidents, déviations et exemples afin de personnaliser la formation,
- La prise en compte des projets qualités engagés (ex : 5S, ISO 9001 v. 2000, approche 6 sigma...) pour les secteurs concernés,
- Une réunion de travail avec le personnel d'encadrement.

#### Module 1

- Lien avec les démarches en cours
- La satisfaction client. Comment satisfaire le client ?
- Impact de la qualité du produit et du service associé sur la satisfaction du client (utilisation d'exemples issus de leur vie quotidienne pour faire réagir les participants)

- La mesure, notion de % et de PPM. Que représente concrètement 1 % ou 1 PPM ? (utilisation d'exemples issus de leur vie quotidienne pour faire réagir les participants)
- Les Coûts de la Non-Qualité. Quels sont-ils et leur importance ?
- Exercice de recherche en sous-groupes à partir d'un dysfonctionnement interne (issu de la phase de préparation) des différents coûts de non-qualité induits (internes et externes y compris l'impact sur l'image).
- Le Contrôle Qualité et l'Assurance Qualité, différences et complémentarité dans leur activité. Introduction sur le module 2.

#### Module 2

- QCM (type Quizz) d'introduction sur les règles qualité.
- Correction au fur et à mesure du déroulement du module.
- Les règles qualité générales (bonnes pratiques qualité et procédures internes) dans les domaines suivants :
- La fabrication, le conditionnement...
- Identification et traçabilité,

- Le rangement, la propreté et l'ordre,
- L'Auto-contrôle et la responsabilité,

#### Module 3

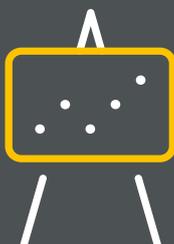
- Projection d'un diaporama issu de la préparation et analyse en groupe :
- recherche collective des dysfonctionnements apparents,
- identification des règles internes qui ne sont pas respectées,
- lien avec les Coûts de non-qualité et la satisfaction client,
- Reprise de certaines règles si nécessaire,
- Réalisation d'une analyse de risque type, sur une phase du process, et sensibilisation à l'importance de chaque étape.

#### 2- Complément pédagogique

- Ce type de stage nécessite pour être efficace et pertinent une phase de préparation sur site.
- Le programme de chaque module peut être ajusté en fonction de vos besoins et objectifs.

### NOUS CONTACTER

- ☎ +33 2 32 09 36 33
- ✉ [formation@intertek.com](mailto:formation@intertek.com)
- 🌐 [intertek-france.com/intertek-academy](http://intertek-france.com/intertek-academy)



### LIEUX DES FORMATIONS

Centre de formation  
de Dardilly  
Multi Parc du Jubin  
Bâtiment A  
27 chemin des Peupliers  
69570 Dardilly

Centre de formation  
de Paris la Défense  
La Défense - Tour PB5  
10<sup>ème</sup> étage Aile Ouest  
1, avenue du Général de Gaulle  
92800 Puteaux