

Atelier « démarche qualité »



Programme Atelier

La démarche qualité...de l'approche à sa conception

Vendredi 28 septembre 2018

UNE DEMARCHE DE MANAGEMENT DE LA QUALITE ... CE QU'IL FAUT SAVOIR

1. Les grands principes d'une démarche qualité : la mise en relation entre les orientations stratégiques d'établissement et la politique qualité.
2. Une initiation à la terminologie « qualité » : les notions de « parties prenantes », « SMQ », « amélioration continue », « connaissances organisationnelles », « processus »,...
3. Une nécessaire construction du « système documentaire qualité » : les catégories de documents utilisés dans une démarche qualité.

LA CONSTRUCTION D'UNE DEMARCHE QUALITE...UNE PREMIERE ETAPE

1. L'analyse du contexte : diagnostic SWOT, définition des objectifs qualité, élaboration de la politique qualité et des cibles.
2. L'identification et l'analyse des « parties intéressées » (ou parties prenantes) : cartographie et compréhension des attentes des « parties intéressées » (niveau d'influence, niveau de maîtrise des enjeux).
3. La mise en œuvre du PDCA ou la logique d'amélioration continue : tableau de bord qualité et plan d'amélioration.

A suivre...Atelier n° 2 sur la démarche qualité et « l'approche processus »