



ACCUEIL 5 - Démarche qualité : outils d'évaluation, synthèse des indicateurs. Mise en place de plans d'actions adaptés et évolution de la politique qualité

Les vendredis 19 mars et 28 mai 2010 - Lieu : chez un des OT participants

9h - 12h / 13h30 - 17h30

Coût : 225 € (si OT non cotisant au compte-groupe régional)

Objectifs pédagogiques

- Savoir mesurer l'efficacité de son système qualité
- Acquérir les connaissances nécessaires pour la rédaction de sa politique qualité avec des objectifs mesurables
- Savoir mettre en place des bilans qualité et des plans d'actions raisonnables et efficaces

Programme

1 - Définition des objectifs à atteindre

- Mes clients : quels sont les cibles clients ?
- Mes objectifs : définir des objectifs prioritaires
- Le suivi de mes objectifs : mise en place des outils d'évaluation, de leur suivi ; définition de la fréquence

Travail des participants entre les deux sessions : définition de leurs objectifs

2 - Synthèse des résultats et élaboration de plans d'actions

- Synthèse et analyse des résultats : regroupements des incidents récurrents et des « bonnes idées » des OT
- Présenter des exemples de bilans qualité : formaliser les améliorations possibles, émission de fiches d'actions préventives
- Présenter le plan des actions préventives et correctives des OT : proposition de plans d'actions curatives, de fiches d'actions préventives et correctives à mettre en oeuvre en interne et au niveau de la destination
- Mise à jour des engagements qualité : comment réaliser un suivi efficace de mon plan d'action et comment réactualiser ma politique qualité

Méthode pédagogique

En plus des apports théoriques, la formation sera fortement basée sur le vécu des participants et sur leur travail de définition de leurs objectifs entre les deux sessions.

Public(s) concerné(s)

Directeurs et responsables des OT engagés en démarche qualité
Référénts Qualité des OT engagés en démarche qualité

Intervenant

Fabienne PONS, spécialiste de la mise en place des démarches qualité en OT. Elle intervient en Alsace depuis 2007 pour l'initiation à la démarche qualité et la formation aux audits conseils.