



**Qualité**  
Le système qualité

# Appréhender l'environnement de la qualité

 **PUBLIC** ▶ Les acteurs réalisant un rôle de management et devant intégrer les dispositions d'un Système de Management de la Qualité

 **OBJECTIFS** ▶ Acquérir une base culturelle sur la qualité  
Prendre du recul sur les enjeux d'une démarche qualité  
S'impliquer dans la réussite d'une démarche qualité

 **DURÉE**  
3 jours



 **CONTENU**

## Les enjeux de la qualité

- La recherche de la satisfaction client
- Les attentes des représentants de l'entreprise

## Le cheminement historique

- Du contrôle au management de la qualité
- L'évolution des normes ISO 9000

## Les bases terminologiques

- Les termes génériques
- Le vocabulaire spécifique à l'ISO 9000

## Les référentiels normatifs

- La norme ISO 9001/2000
- Le référentiel automobile ISO/TS 16949

## La démarche de certification

- Les enjeux de la certification
- Le diagnostic qualité
- La gestion du projet de certification
- La documentation

 **SERVICE PLUS**

Pour adapter cette formation à votre démarche professionnelle, nous vous proposons de bénéficier d'une journée de coaching dans votre entreprise au tarif de 810 €/jour (forfait 200 km A.R.)

 **DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE**

Apports méthodologiques sur la construction du Système de Management de la Qualité  
Des exemples de référence pour faciliter l'application des conseils pratiques  
Une animation participative pour favoriser les échanges

 **SERVICE INFOS**

02 99 52 54 52 ou 02 96 58 69 86  
[www.afpi-bretagne.com](http://www.afpi-bretagne.com)