



**DOUCET Conseil**

Conseil, Audits et Formation en Management, Organisation, Qualité,  
Stratégie, Résolution de conflits, Gestion de Projet,  
Logiciels de GED et de formation

*Humanisme et performance*

Le Parc de Massy, 1bis rue Marcel PAUL, 91742 MASSY Cedex  
Adresse postale : 6 rue SORET, 91600 Savigny sur Orge  
☎ : 01 69 44 20 33 / ☎ : 0826 166 747 / e-mail : [info@doucetconseil.fr](mailto:info@doucetconseil.fr)  
🌐 Site : <http://www.doucetconseil.fr> / [www.qualite-info.net](http://www.qualite-info.net)

**SEMINAIRE Q0**  
**L'AMELIORATION CONTINUE**  
**REALISER UNE DEMARCHE QUALITE CENTREE SUR L'AMELIORATION ET L'EFFICACITE**

*Résumé*

*Le responsable qualité est jugé in fine sur les améliorations que la démarche qualité apporte.*

*Or améliorer n'est pas facile. Les obstacles sont nombreux : manque de moyens, oppositions des autres services, résistance au changement, manque de soutien de la Direction...*

*Alors comment passer du stade où le service qualité note et signale les problèmes à celui où il devient un acteur de leur résolution ?*

*Ce Séminaire répondra à cette question.*

*Il s'adresse aux :*

- *Managers qui s'interrogent sur l'adéquation de la démarche qualité mise en œuvre dans leur organisme*
- *Responsables qualité qui prennent leur poste afin de prendre les bonnes orientations dès le départ*
- *Responsables qualité qui éprouvent des difficultés pour mettre en œuvre leur fonction*
- *Organismes qui veulent réorienter leur démarche qualité interne*

*Programme*

**1. Objectifs et rôle de la démarche qualité et du responsable qualité :**

Management par la qualité et management de la qualité

Différentes orientations, avantages et inconvénients respectifs

Aspects économiques, sociaux, psychologiques

Comment passer de la définition et de la surveillance de l'organisation à l'amélioration active de celle-ci

Comment surmonter les obstacles : manque de moyens, oppositions des autres services, résistance au changement, manque de soutien de la Direction...

**2. Tableau d'ensemble résumé des méthodes de la qualité :** *normes ISO 9000 et analogues, Total Quality Management, 6 sigma, KAIZEN, méthodes de résolution de problème...*

Apports et inconvénients de chacune de ces méthodes, écueils à éviter.

**3. les méthodes détaillées conseillées pour la mise en œuvre de la qualité**

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Les bases</li><li>- Le diagnostic</li><li>- La qualité vis-à-vis des clients</li><li>- Les moyens</li><li>- Les personnels</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- L'organisation générale</li><li>- Les processus</li><li>- Le traitement des problèmes</li><li>- La gestion de la qualité</li><li>- L'audit qualité</li></ul> |
|--|--|

**4. Conclusions**

Table ronde et débat sur un ou des sujets choisis par les stagiaires

Réponses aux questions

Évaluation du séminaire

**Durée :** la durée peut être modulée en fonction des besoins, exemples :

- Présentation résumée de haut niveau à un groupe de direction : une demi-journée ou moins
- Session-type : 3 jours
- Session plus suivi-action : 3 jours plus une ou deux journées quelques semaines plus tard pour compléter la formation sur les points non encore bien assimilés et répondre aux questions des stagiaires
- Séminaire étalé en plusieurs journées séparées par 1 ou 2 semaines et permettant aux participants de mettre en œuvre.

**Animateur :** Christian DOUCET, Directeur de DOUCET Conseil; Auteur de nombreux articles et conférences sur le sujet.

**Pédagogie :** La formation est basée sur des exposés illustrés par des exemples pris dans les domaines d'activité des participants, avec des exercices et études de cas, et éventuellement des vidéos.

La formation est adaptée aux problèmes et aux questions des participants. En entreprise, elle est précédée d'une prise de connaissance de l'existant et de la problématique de l'organisme.

**Lieu :** en entreprise ou séminaire résidentiel organisé par DOUCET Conseil en grand hôtel dans la région parisienne.

**Compatibilité :** Ce séminaire est compatible avec les séminaires Q01 (normes et certification) et Q02 (audits) qui le détaillent.