

## PROGRAMME DE FORMATION INTER ENTREPRISE ABMAQ 2015

NUM	THEMES DE LA FORMATION	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	CONTENUS ABORDES	PERIODE	COUT/ PARTICIPANT	LIEUX
01	<b>Détermination des coûts de la non- qualité</b>	- Savoir piloter un SMQ par la maîtrise des coûts de non qualité	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aperçu sur la norme ;</li> <li>- La maîtrise du système de la gestion des Non-conformité ;</li> <li>- La maîtrise de l'amélioration continue.</li> </ul>	17 au 19 Juin	250 000	Ouagadougou
02	<b>Initiation à la Métrologie : les concepts</b>	- Comprendre l'importance de la fonction pour la fiabilité des résultats émis par une organisation (entreprise, laboratoire, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepts ;</li> <li>- Définition de la métrologie ;</li> <li>- L'importance de la métrologie ;</li> <li>- Les gains engrangés ;</li> </ul>	29 au 30 Juin	250 000	Ouagadougou
03	<b>La Métrologie au laboratoire d'analyse et d'essai</b>	- S'approprier les outils nécessaires à la mise en place d'une fonction métrologique de base pour le raccordement des équipements de mesure au système international	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepts et définition ;</li> </ul> Les organismes nationaux, sous régionaux et internationaux ; Outils de maîtrise pour la mise en place d'une fonction métrologique	01 au 03 Juillet	250 000	Bobo Dioulasso
04	<b>La Métrologie au laboratoire d'analyse et d'essai</b>	- S'approprier les outils nécessaires à la mise en place d'une fonction métrologique de base pour le raccordement des équipements de mesure au système international	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepts et définition ;</li> <li>- Les organismes nationaux, sous régionaux et internationaux ;</li> </ul> Outils de maîtrise pour la mise en place d'une fonction métrologique	08 au 10 Juillet	250 000	Ouagadougou

NUM	THEMES DE LA FORMATION	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	CONTENUS ABORDES	PERIODE	COUT/ PARTICIPANT	LIEUX
05	<b>Management de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre les enjeux du management de la qualité dans une organisation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les enjeux et concepts ;</li> <li>- Les principes du management de la qualité</li> <li>- Les étapes de mise en place d'un Système de Management de la qualité (SMQ) ;</li> <li>- Le rôle des acteurs dans le SMQ</li> </ul>	25 au 29 Mai	250 000	Ouagadougou
06	<b>Gestion du système documentaire qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'approprier les exigences et les outils nécessaires à la mise en place d'un système documentaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les exigences de la norme ISO 9001 ;</li> <li>- Les procédures exigées ;</li> <li>- La construction du système documentaire ;</li> </ul>	09 au 13 Novembre	750 000	Abidjan
07	<b>Gestion du système documentaire qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'approprier les exigences et les outils nécessaires à la mise en place d'un système documentaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les exigences de la norme ISO 9001 ;</li> <li>- Les procédures exigées ;</li> <li>- La construction du système documentaire</li> </ul>	07 au 11 Septembre	300 000	Ouagadougou
08	<b>Management des risques selon la norme ISO 31000</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre le contexte réglementaire du management des risques ;</li> <li>- Intégrer le management des risques dans la gestion des processus ;</li> <li>- S'approprier les 11 principes qui régissent la Norme ISO 31000</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre le contexte normatif du management des risques ;</li> <li>- Etablir des orientations et la ligne de conduite en matière de management des risques ;</li> <li>- Intégrer la gestion des risques au sein des processus de l'organisation</li> <li>- Structurer la gestion du système.</li> </ul>	16 au 19 Novembre	750 000	Abidjan
09	<b>Management des risques selon la norme ISO 31000</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre le contexte réglementaire du management des risques ;</li> <li>- Intégrer le management des risques dans la gestion des processus ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre le contexte normatif du management des risques ;</li> <li>- Etablir des orientations et la ligne de conduite en matière de management des risques ;</li> <li>- Intégrer la gestion des risques au sein</li> </ul>	06 au 09 Octobre	300 000	Ouagadougou

NUM	THEMES DE LA FORMATION	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	CONTENUS ABORDES	PERIODE	COUT/ PARTICIPANT	LIEUX
		- S'approprier les 11 principes qui régissent la Norme ISO 31000	- des processus de l'organisation - Structurer la gestion du système			
10	<b>Audit Qualité Interne</b>	- Comprendre l'essentiel de la méthodologie d'audit ; - Conduire un audit qualité interne	o Revue des exigences ISO 9001 ; Techniques et outils d'audit (guide, plan, questionnaire, rapport, constat)	10 au 12 Juin	300 000	Ouagadougou
11	<b>Le métier du responsable Qualité (RQ) dans la démarche ISO</b>	- Situer le rôle du RQ ; - Acquérir les principes et outils Qualité pour mener à bien sa mission ; - Construire son plan d'actions individuel pour débiter sa démarche qualité	- Comprendre les principes qualité ; - Réaliser un diagnostic qualité ; - Planifier la mise en œuvre des actions d'amélioration ; - Formaliser un SMQ ; Assurer le rôle et les missions du RQ ;	15 au 17 Juillet	300 000	Ouagadougou
12	<b>Initiation à la méthodologie de résolution des problèmes selon le cycle PDCA</b>	- Comprendre les éléments de la dynamique de groupe ; - Décliner et appliquer la méthodologie de résolution des problèmes selon le PDCA - Savoir gérer une réunion	- Définition des problèmes ; - Déclinaison du cycle PDCA ; - Méthodologie de résolution selon PDCA ; - Techniques et outils	16 au 18 Septembre	150 000	Ouagadougou
13	<b>Traitement des réclamations : transformer les réclamations clients en outil de fidélisation</b>	- Apprendre à traiter les réclamations clients avec des outils appropriés ; - Apprendre les techniques de fidélisation des clients	- Définition de la notion de réclamation ; - Hiérarchisation des réclamations ; - Outils et traitement des réclamations ; - Outils de fidélisation	12 au 14 Août	200 000	Ouagadougou
14	<b>Méthodologie de Résolution des Problèmes en Management de</b>	- Comprendre les éléments de la dynamique de groupe ; - Décliner et appliquer la méthodologie de résolution des	- Définition des problèmes ; - Déclinaison du cycle PDCA ; - Méthodologie de résolution selon PDCA ;	18 au 21 Août	200 000	Ouagadougou

NUM	THEMES DE LA FORMATION	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	CONTENUS ABORDES	PERIODE	COUT/ PARTICIPANT	LIEUX
	<b>la Qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- problèmes selon le PDCA</li> <li>- Savoir gérer une réunion</li> </ul>	Techniques et outils de résolution de problèmes			
15	<b>Méthodologie de Résolution des Problèmes en Management de la Qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre les éléments de la dynamique de groupe ;</li> <li>- Décliner et appliquer la méthodologie de résolution des problèmes selon le PDCA</li> <li>- Savoir gérer une réunion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition des problèmes ;</li> <li>- Déclinaison du cycle PDCA ;</li> <li>- Méthodologie de résolution selon PDCA ;</li> </ul> Techniques et outils de résolution de problèmes	02 au 05 Juin	200 000	Bobo Dioulasso
16	<b>Maitriser les 5 S – Kaizen dans votre organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre les enjeux du bon ménage dans un environnement ;</li> <li>- Savoir appliquer les 5 S Kaizen et l'amélioration continue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La définition des 5S,</li> <li>- Les 5S et productivité ;</li> <li>- Les 5S et sécurité ;</li> <li>- L'apport du 5S dans la qualité ;</li> <li>- L'amélioration continue par le Kaizen</li> </ul>	01 au 02 Octobre	150 000	Ouagadougou
17	<b>Initiation à la maintenance préventive</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre l'importance de la prévention dans la maintenance ;</li> <li>- Savoir planifier une maintenance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vocabulaire et terminologies ;</li> <li>- Définitions et concepts ;</li> <li>- Etat des lieux</li> <li>- planification de la maintenance ;</li> <li>- Gains engendrés ;</li> </ul>	25 au 27 Novembre	250 000	Ouagadougou
18	<b>Initiation à la maintenance préventive</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre l'importance de la prévention dans la maintenance ;</li> <li>- Savoir planifier une maintenance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vocabulaire et terminologies ;</li> <li>- Définitions et concepts ;</li> <li>- Etat des lieux</li> <li>- planification de la maintenance ;</li> <li>- Gains engendrés ;</li> </ul>	02 au 04 Décembre	250 000	Bobo Dioulasso
19	<b>Comprendre le management de la qualité totale (TQM)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre les enjeux de la qualité ;</li> <li>- Apprendre à différencier le management de la Qualité Totale et la norme ISO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Historique et définition de la qualité totale ;</li> <li>- Les enjeux poursuivis par le mangement de la qualité totale ;</li> <li>- TQM et ISO 9001 et 9004</li> </ul>	06 au 07 Août	150 000	Ouagadougou

NUM	THEMES DE LA FORMATION	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	CONTENUS ABORDES	PERIODE	COUT/ PARTICIPANT	LIEUX
20	<b>Accueil et gestion clientèle : techniques et outils</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre l'importance du client dans la vie de l'organisation ;</li> <li>- Savoir accueillir le client ;</li> <li>- Savoir gérer le client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition des notions client, fournisseur, qualité de service ;</li> <li>- Définition de l'accueil ;</li> </ul> <p>Quelques techniques et outils simples pour un bon accueil et une bonne gestion du client</p>	14 au 15 Octobre	150 000	Ouagadougou
21	<b>Qualité d'accueil clientèle : cas pratiques sur les outils de mesure et d'analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre l'importance du client dans la vie de l'organisation ;</li> <li>- Savoir accueillir le client ;</li> <li>- Connaître les outils de mesure et d'analyse de la satisfaction du client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition des notions client, fournisseur, qualité de service ;</li> <li>- Définition de l'accueil ;</li> <li>- Quelques techniques et outils simples pour un bon accueil et une bonne gestion du client ;</li> </ul> <p>Cas pratique sur les outils d'analyse et de mesure de la satisfaction du client</p>	07 au 09 Décembre	200 000	Ouagadougou
22	<b>Tableau de bord et indicateurs qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir piloter son SMQ à partir d'indicateurs de performance et de tableaux de bord</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition des indicateurs ;</li> <li>- Typologie de tableaux de bord ;</li> </ul> <p>Pilotage d'un SMQ à partir de tableau de bord</p>	23 au 24 Septembre	150 000	Ouagadougou

**NB :**

- Nous restons disponibles pour accompagner de manière spécifique les membres et non membres sur la base de l'analyse implicite ou explicite des besoins et des opportunités de l'environnement. Aussi, notre partenariat avec des cabinets et experts internationaux nous permet de répondre aux besoins des entreprises dans les domaines de la Qualité, Sécurité, Santé, Environnement, Denrées Alimentaires, Information, Energie, etc.
- L'ensemble des formations proposées sera réalisé par des experts, formations et consultants ayant au moins 10 ans d'expérience dans le domaine de la Qualité
- Chaque session de formation réunira entre 10 et 30 participants