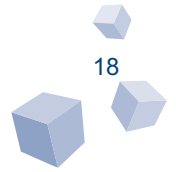


La communication qualité

Réf. 10



le contexte

Dans le cadre général de l'évolution des référentiels qualités, le rapprochement de l'ISO 9001 version 2000 et de la NF EN ISO/CEI 17025 version 2005, développe la notion de communication dans le cadre du système de management de la qualité.

La communication, outils d'information complexe, bien que déjà utilisée dans l'organisation des laboratoires, n'est pas toujours organisée et maîtrisée.

Une approche du ou des processus de communication est nécessaire pour les laboratoires afin de pouvoir en démontrer la maîtrise et les intégrer dans le système de management de la qualité

les objectifs

Permettre aux stagiaires d'identifier les différents modes de communication existant dans leur structure, d'établir le ou les processus associés, et les dispositions de maîtrise à mettre en place pour démontrer de leur conformité aux exigences de la norme NF EN ISO/CEI 17025.

Connaître en terme d'organisation et de communication les meilleurs moyens de favoriser la vie du système de management de la qualité.

Un partie du stage est consacrée à la communication orale, pour permettre aux stagiaires d'acquérir et développer les moyens pour savoir animer, motiver et mobiliser autour du thème qualité.

Comprendre et résoudre les problèmes révélés par l'absence d'adhésion du personnel et les conflits d'autorité qui peuvent naître entre les responsables et les appréhender avec confiance et méthode.

la documentation

Documents Capital et **Qualité** : correspondant aux différents thèmes de formation.

Exercices d'applications et corrigés.

l'animation

L'équipe d'animation est constituée d'un consultant compétent et expérimenté dans le domaine du laboratoire, et d'un expert en communication pour la communication orale. Elle alterne présentations conventionnelles, exercices d'application.

le pré-requis conseillé

Connaissance de la norme NF EN ISO/CEI NF 17025.

le public

Responsables de laboratoire, Responsables qualité, Responsables d'Activité.

le programme

Il permet d'aborder l'ensemble des sujets, organisationnels et méthodologiques.

→ *Introduction, la communication et les exigences normatives (ISO 17025, ISO 9000) la fonction qualité et la communication*

→ *Le processus de communication*

→ *Communication écrite : L'efficacité rédactionnelle. Savoir préparer un document mobilisateur. indicateurs et tableau de bord qualité*

→ *Communication Orale : Moyens et méthodes, faire passer un message et mobiliser*

→ *Exercices et simulations de situations*