

## Programme et calendrier du 1<sup>ER</sup> Semestre 2021

	Matin (9h00 – 12h00)	Après-midi (13h00 – 16h00)
JOUR 1 27/04/21 mardi	<b>1. Introduction à la gestion de la qualité</b> Xavier CUIGNET (CX CONSULT)	
JOUR 2 04/05/21 mardi	<b>2. Management des processus</b> Michel MAINIL (AGUIDE TRAINING)	<b>3. Amélioration continue</b> Michel MAINIL (AGUIDE TRAINING)
JOUR 3 18/05/21 mardi	<b>4. Indicateurs qualité</b> Xavier CUIGNET (CX CONSULT)	<b>5. Gestion de la documentation</b> Xavier CUIGNET (CX CONSULT)
JOUR 4 25/05/21 Mardi	<b>6. Attente &amp; satisfaction des clients</b> Alain HUGÉ	<b>7. Résolution des problèmes</b> Alain HUGÉ
JOUR 5 01/06/21 mardi	<b>8. Le Management de la Qualité et la Gestion de ses Risques</b> Michel MAINIL (AGUIDE TRAINING)	
JOUR 6 08/06/21 mardi	<b>9. Gestion des compétences et des connaissances</b> Valérie DUSSART (ANTICIP CONSULT)	<b>10. La démarche qualité dans les organismes de demain...</b> Valérie DUSSART (ANTICIP CONSULT)
JOUR 7 15/06/21 mardi	<b>11. Stratégie et déploiement de la démarche qualité</b> Valérie DUSSART (ANTICIP CONSULT)	
JOUR 8 22/06/21 mardi	<b>12. Audits internes</b> Michel MAINIL (AGUIDE TRAINING)	
JOUR 9 29/06/21 mardi	<b>13. Evaluation écrite + Présentation d'un projet par chaque participant</b> Valérie DUSSART (ANTICIP CONSULT)	