

# Démarche qualité



Niveau d'étude  
BAC +4



ECTS  
2 crédits



Composante  
École  
d'ingénieur  
Denis Diderot



Période de  
l'année  
Semestre 2

## En bref

- › **Langue(s) d'enseignement:** Français
- › **Méthode d'enseignement:** En présence
- › **Forme d'enseignement :** Cours magistral & Travaux dirigés
- › **Ouvert aux étudiants en échange:** Oui

## Présentation

### OBJECTIFS

Savoir expliquer les grands principes tels que : satisfaction client, écoute client, qualité, amélioration continue, leadership, approche processus, ...

Savoir identifier et définir les caractéristiques Qualité d'un produit ou d'un service,

Savoir analyser les différents coûts d'obtention de la qualité,

Savoir répondre aux exigences de la norme ISO 9001 de manière adaptée au contexte de l'entreprise,

Savoir définir la notion d'audit et mettre en œuvre les mécanismes d'audit,

Savoir utiliser les outils de la qualité les plus usuels.

## SYLLABUS

Ce cours est destiné à :

- Sensibiliser les élèves à la notion de Qualité et de Satisfaction Client
- Leur donner les bases pour la compréhension du contexte des entreprises et des ressources dont elles disposent pour atteindre leurs objectifs Qualité
- Leur apporter des connaissances sur l'évolution des démarches relatives à la Qualité et les grandes étapes de cette évolution jusqu'à aujourd'hui
- Leur présenter des principales méthodes et outils utilisés dans le cadre des activités relatives à la Qualité (Analyse des coûts, analyse de la Satisfaction Client, Compréhension des besoins, Définition, analyse, maîtrise et amélioration de processus, Analyse des causes, résolution de problème, analyse des risques)
- Expliquer ce qu'est une norme, les différents types de normes. Présenter plus spécifiquement la famille des normes relatives à la Qualité et, en particulier, les exigences de la norme ISO 9001.

Le cours s'articule autour de présentations théoriques, d'exercices de réflexion et d'exercices d'application.

## En bref

Pour en savoir plus, rendez-vous sur > [u-paris.fr/choisir-sa-formation](https://u-paris.fr/choisir-sa-formation)

## LIEU(X)

---

> Campus des Grands Moulins

**Pour en savoir plus, rendez-vous sur > [u-paris.fr/choisir-sa-formation](https://u-paris.fr/choisir-sa-formation)**