

## Programme et calendrier du 1<sup>er</sup> semestre 2019

	Matin (9h00 – 12h00)	Après-midi (13h30 – 16h30)
JOUR 1 24/04/19	1. Introduction à la gestion de la qualité Xavier CUIGNET (CX CONSULT)	
JOUR 2 08/05/19	2. Management des processus Michel MAINIL (AGUIDE TRAINING)	3. Amélioration continue Michel MAINIL (AGUIDE TRAINING)
JOUR 3 15/05/19	4. Indicateurs qualité Xavier CUIGNET (CX CONSULT)	5. Gestion de la documentation Xavier CUIGNET (CX CONSULT)
JOUR 4 22/05/19	6. Attente & satisfaction des clients Alain HUGÉ	7. Résolution des problèmes Alain HUGÉ
JOUR 5 29/05/19	8. Rôle stratégique de la direction Jean-Pierre BASTIN (BASTIN SPRL)	9. Gestion des compétences et des connaissances Jean-Pierre BASTIN (BASTIN SPRL)
JOUR 6 05/06/19	10. Management des risques Jean-Pierre BASTIN (BASTIN SPRL)	11. Introduction au BPMN Valérie DUSSART (ANTICIP CONSULT)
JOUR 7 12/06/19	12. Stratégie et déploiement de la démarche qualité Valérie DUSSART (ANTICIP CONSULT)	
JOUR 8 19/06/19	13. Audits internes Michel MAINIL (AGUIDE TRAINING)	
JOUR 9 26/06/19	14. Evaluation écrite + Présentation d'un projet par chaque participant Valérie DUSSART (ANTICIP CONSULT)	