

Guide d'utilisation des supports de formation

1. Introduction

Ces supports de formation ont été élaborés dans le cadre du Programme « Promotion de la diffusion de l'amélioration de la qualité des services de santé à travers l'approche 5S-KAIZEN-TQM dans la région Afrique ». Ils ont pour objectif de soutenir le renforcement des capacités et les activités de gestion de la qualité au sein des établissements de santé des pays participants, et ont été améliorés sur la base des enseignements tirés de leur mise en œuvre dans ces pays.

Ces supports sont destinés à être sélectionnés et adaptés en fonction de vos besoins et du contexte local. Toutefois, toute reproduction, duplication, diffusion, traduction ou modification des supports à des fins commerciales est interdite.

Le présent document vise à fournir :

- (1) une liste des supports de formation ainsi qu'un aperçu du contenu de chacun, et
- (2) des exemples de modalités de sélection et de combinaison de ces supports selon différents cas d'utilisation.

Nous espérons que ces supports contribueront à la promotion des initiatives d'amélioration de la qualité dans votre contexte.

2. Liste des modules et supports de formation

Le programme se compose de cinq modules de formation, chacun comprenant un ensemble de supports de formation.

Module 1: Fondements de la qualité et de la sécurité
1-1: L'attitude, c'est tout 1-2: Culture de la qualité et de la sécurité 1-3: Qualité et sécurité dans les soins de santé 1-4: Leadership efficace 1-5: Renforcement de l'Esprit d'Équipe
Module 2: Système de management de la qualité
2-1: Qu'est-ce qu'un Système de Gestion de la Qualité (SGQ) dans le secteur de la santé ? 2-2: Mise en place de la structure de mise en œuvre GQ 2-3: Développement des ressources humaines et éducation aux activités liées à la gestion de la qualité 2-4: La planification, le fonctionnement et la gestion de l'EAQ 2-5: Analyse des problèmes pour la Structure de mise en œuvre du Système de Gestion de la Qualité (SGQ)
Module 3: Concepts de base de l'approche 5S-KAIZEN-TQM
3-1: Concept de base de l'approche 5S-KAIZEN-TQM 3-2: Qu'est-ce que l'approche 5S ? 3-3: Les outils utiles à la mise en œuvre des activités 5S et au contrôle visuel 3-4: S4 et S5 3-5: Méthode de réalisation de la séance pratique des 5S 3-6: Qu'est-ce que le KAIZEN dans le secteur de la santé ? 3-7: KAIZEN rapide 3-8: Qu'est-ce que la Gestion Totale de la Qualité (GTQ) dans le secteur de la santé ?

Promotion de la diffusion de l'amélioration de la qualité des services de santé à travers 5S-KAIZEN-TQM dans la région Afrique

3-9: Formation à la prévision des risques
Module 4: KAIZEN avec scénario CQ
4-1: Qu'est-ce que le KAIZEN avec scénario de CQ ?
4-2: KAIZEN avec un scénario de contrôle Qualité (CQ) Étape 1 "Sélection du thème KAIZEN"
4-3: KAIZEN avec un scénario de contrôle Qualité (CQ) Étape 2 "Analyse de la Situation"
4-4: KAIZEN avec un scénario de contrôle Qualité (CQ) Étape 3 "Analyse des Causes Racines"
4-5: KAIZEN avec un scénario de contrôle Qualité (CQ) Étape 4 "Identification des contre-mesures"
4-6: KAIZEN avec un scénario de contrôle Qualité (CQ) Étape 5 "Mise en œuvre des contre-mesures"
4-7: KAIZEN avec un scénario de contrôle Qualité (CQ) Étape 6 "Contrôle d'efficacité"
4-8: KAIZEN avec un scénario de contrôle Qualité (CQ) Étape 7 "Standardisation"
Module 5: S&E pour 5S-KAIZEN-TQM
5-1: Suivi et évaluation des activités 5S-KAIZEN-TQM
5-2: Conseils pour une mise en œuvre durable des activités de suivi et évaluation du 5S-KAIZEN-TQM

3. Aperçu de chaque module et des supports de formation

Un aperçu de chaque module, incluant l'objectif du module, les participants visés, le type de formation et les principaux thèmes de chaque module, est présenté ci-dessous.

(1) Module 1: Fondements de la qualité et de la sécurité

Objectifs et participants visés

Objectifs	Soutenir le développement des connaissances fondamentales et des attitudes liées à la qualité et à la sécurité dans le secteur de la santé. Cette formation aide les participants à reconnaître l'état d'esprit essentiel en matière de qualité et de sécurité, à comprendre le rôle du leadership et du travail d'équipe, ainsi que la manière de cultiver une culture de la qualité et de la sécurité au sein d'un établissement de santé.
Participants visés	L'ensemble du personnel (EDH, EAQ, chefs de service, responsables des EAT, membres des EAT) <ul style="list-style-type: none"> • Les personnes qui dirigent les activités de qualité et de sécurité au sein d'un établissement de santé et/ou de ses départements ou services. • Les personnes chargées de la mise en œuvre des activités de qualité et de sécurité au sein des départements ou services. • Les personnes n'ayant reçu aucune formation en matière de qualité et de sécurité.

Contenu thématique de chaque module

Supports de formation	Type	Contenu (extraits)
1-1: L'attitude, c'est tout	Lecture	<ul style="list-style-type: none"> • Attitudes et comportements • Modèle des stades du changement de Prochaska et DiClemente • Attitude positive et son impact dans le secteur de la santé
1-2: Culture de la qualité et de la sécurité	Lecture	<ul style="list-style-type: none"> • Culture organisationnelle au sein d'un établissement de santé • Culture de la qualité et culture de la sécurité
1-3: Qualité et sécurité dans les	Lecture	<ul style="list-style-type: none"> • Définitions et terminologie relatives à la qualité et à la sécurité dans le secteur de la santé

Promotion de la diffusion de l'amélioration de la qualité des services de santé à travers 5S-KAIZEN-TQM dans la région Afrique

soins de santé		<ul style="list-style-type: none"> Éléments de la qualité et de la sécurité dans le secteur de la santé Satisfaction des patients et expérience des patients Organisation à haute fiabilité (High Reliability Organization – HRO)
1-4: Leadership efficace	Lecture	<ul style="list-style-type: none"> Le leader et le manager ; le leader et le chef Leadership efficace (stratégie, comportements, principes)
1-5: Renforcement de l'Esprit d'Équipe	Lecture	<ul style="list-style-type: none"> Étapes de développement d'une équipe Équipe performante / bien fonctionnelle Éléments favorisant le succès d'une équipe et facteurs d'échec

(2) Module 2: Système de management de la qualité

Objectifs et participants visés

Objectifs	Développer la compréhension des participants sur la manière de mettre en place et de renforcer un système de management de la qualité fonctionnel au sein d'un établissement de santé (par exemple : la structure organisationnelle du SMQ, le développement des ressources humaines, la gestion et le fonctionnement des EAQ, la mise en place des EAT, l'analyse des problèmes).
Participants visés	<p>EDH, EAQ, chefs de service, responsables des EAT</p> <ul style="list-style-type: none"> Les personnes qui dirigent les activités de qualité et de sécurité au sein d'un établissement de santé et/ou de ses départements ou services, dans des contextes où le système de management de la qualité est peu développé ou fragile. Les personnes disposant de connaissances fondamentales en matière de qualité et de sécurité.

Contenu thématique de chaque module

Supports de formation	Type	Contenu (extraits)
2-1: Qu'est-ce qu'un Système de Gestion de la Qualité (SGQ) dans le secteur de la santé ?	Lecture	<ul style="list-style-type: none"> Système de management de la qualité dans le secteur de la santé (par exemple : différences avec les systèmes d'amélioration de la qualité, avantages, principes, éléments et exigences, mise en place)
2-2: Mise en place de la structure de mise en œuvre GQ	Lecture	<ul style="list-style-type: none"> Structure de mise en œuvre du management de la qualité Mise en place et gestion des EAQ / UAQ Mise en place et gestion des EAT
2-3: Développement des ressources humaines et éducation aux activités liées à la gestion de la qualité	Lecture	<ul style="list-style-type: none"> Éducation et changement de comportement Comment conduire des formations sur la qualité à destination du personnel Évaluation des formations et rapport de formation
2-4: Planification, fonctionnement et gestion des EAQ	Lecture	<ul style="list-style-type: none"> Cycle de gestion des EAQ Planification de la qualité Fonctionnement des EAQ
2-5: Analyse des problèmes pour la Structure de mise en œuvre du Système de Gestion de la	Lecture (avec exercices pratiques, si nécessaire)	<ul style="list-style-type: none"> Identification des problèmes en vue de l'élaboration d'un plan qualité Méthodologie d'analyse des problèmes à l'aide de l'« analyse par arbre à problèmes »

Promotion de la diffusion de l'amélioration de la qualité des services de santé à travers 5S-KAIZEN-TQM dans la région Afrique

Qualité (SGQ)		
---------------	--	--

(3) Module 3: Concepts de base de l'approche 5S-KAIZEN-TQM

Objectifs et participants visés

Objectifs	Introduire l'approche 5S-KAIZEN-TQM afin d'améliorer la qualité et la sécurité dans les établissements de santé, à travers l'acquisition de connaissances fondamentales et une compréhension pratique de cette approche.
Participants visés	L'ensemble du personnel (EDH, EAQ, chefs de service, responsables des EAT, membres des EAT) <ul style="list-style-type: none"> • Les personnes n'ayant pas reçu de formation sur l'approche 5S-KAIZEN-TQM. • Les personnes disposant de connaissances fondamentales en matière de qualité et de sécurité. • Existence d'une EAQ fonctionnelle.

Contenu thématique de chaque module

Supports de formation	Type	Contenu (extraits)
3-1: Concept de base de l'approche 5S-KAIZEN-TQM	Lecture	<ul style="list-style-type: none"> • Approche 5S-KAIZEN-TQM et esprit KAIZEN • Objectifs du 5S-KAIZEN (Muri, Mura, Muda) et les 7 gaspillages • Approche 5S, approche KAIZEN et Gestion totale de la qualité (GTQ)
3-2: Qu'est-ce que l'approche 5S ?	Lecture	<ul style="list-style-type: none"> • Trier (S1), Ranger (S2), Nettoyer (S3), Standardiser (S4) et Pérenniser (S5) • Comment introduire la démarche 5S au sein de votre organisation.
3-3: Les outils utiles à la mise en œuvre des activités 5S et au contrôle visuel	Lecture	<ul style="list-style-type: none"> • Outils utiles pour les activités 5S • Méthodes de management visuel
3-4: S4 et S5	Lecture	<ul style="list-style-type: none"> • Éléments à standardiser dans le cadre du S4 • Exemples et éléments clés du S5
3-5: Méthode de réalisation de la séance pratique des 5S	Lecture +Practice	<ul style="list-style-type: none"> • Comment mettre en œuvre une session pratique 5S
3-6: Qu'est-ce que le KAIZEN dans le secteur de la santé ?	Lecture	<ul style="list-style-type: none"> • Aperçu du KAIZEN • Deux types de KAIZEN : KAIZEN rapide et KAIZEN avec scénario CQ
3-7: KAIZEN rapide	Lecture	<ul style="list-style-type: none"> • Aperçu du KAIZEN rapide (par exemple : quand l'utiliser, processus de mise en œuvre) • Tenue des registres du KAIZEN rapide
3-8: Qu'est-ce que la Gestion Totale de la Qualité (GTQ) dans le secteur de la santé ?	Lecture	<ul style="list-style-type: none"> • Principes et concepts de base du gestion total de la qualité (GTQ), y compris les rôles du management • Activités du GTQ
3-9: Formation à la prévision des risques	Lecture +Practice	<ul style="list-style-type: none"> • Principes et objectifs de la formation à la prévision des risques • Comment conduire une formation à la prévision des risques

Promotion de la diffusion de l'amélioration de la qualité des services de santé à travers 5S-KAIZEN-TQM dans la région Afrique

(4) Module 4: KAIZEN avec scénario CQ

Objectifs et participants visés

Objectifs	Introduire le KAIZEN avec scénario CQ au sein des départements ou services, afin de traiter des problèmes difficiles à résoudre par le 5S ou le KAIZEN rapide, mais pouvant être pris en charge par les équipes elles-mêmes.
Participants visés	<p>EAQ, chefs de service, responsables des EAT, membres des EAT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les personnes appelées à gérer et/ou à mettre en œuvre le KAIZEN avec scénario CQ. • Les personnes qui mettent en œuvre efficacement le 5S et le KAIZEN rapide au sein des départements ou services. • Les personnes disposant de connaissances fondamentales en matière de qualité et de sécurité. • Existence d'une EAQ fonctionnelle.

Contenu thématique de chaque module

Supports de formation	Type	Contenu (extraits)
4-1: Qu'est-ce que le scénario Contrôle de Qualité (CQ) avec KAIZEN ?	Lecture	<ul style="list-style-type: none"> • Principes et avantages du scénario CQ • Deux types de scénario CQ (type « réalisation de tâches » et type « résolution de problèmes ») • Outils CQ
4-2: KAIZEN avec un scénario CQ Étape 1	Lecture +Practice	<ul style="list-style-type: none"> • Comment mettre en œuvre le KAIZEN avec le scénario CQ – Étape 1 : Sélection du thème KAIZEN
4-3: KAIZEN avec un scénario CQ Étape 2	Lecture +Practice	<ul style="list-style-type: none"> • Comment mettre en œuvre le KAIZEN avec le scénario CQ – Étape 2 “Analyse de la Situation”
4-4: KAIZEN avec un scénario CQ Étape 3	Lecture +Practice	<ul style="list-style-type: none"> • Comment mettre en œuvre le KAIZEN avec le scénario CQ – Étape 3 “Analyse des Causes Racines”
4-5: KAIZEN avec un scénario CQ Étape 4	Lecture +Practice	<ul style="list-style-type: none"> • Comment mettre en œuvre le KAIZEN avec le scénario CQ – Étape 4 “Identification des contre-mesures”
4-6: KAIZEN avec un scénario CQ Étape 5	Lecture +Practice	<ul style="list-style-type: none"> • Comment mettre en œuvre le KAIZEN avec le scénario CQ – Étape 5 “Mise en œuvre des contre-mesures”
4-7: KAIZEN avec un scénario CQ Étape 6	Lecture +Practice	<ul style="list-style-type: none"> • Comment mettre en œuvre le KAIZEN avec le scénario CQ – Étape 6 “Contrôle d'efficacité”
4-8: KAIZEN avec un scénario CQ Étape 7	Lecture +Practice	<ul style="list-style-type: none"> • Comment mettre en œuvre le KAIZEN avec le scénario CQ – Étape 7 “Standardisation”

(5) Module 5: S&E por 5S-KAIZEN-TQM

Objectifs et participants visés

Objectifs	Assurer le suivi et l'évaluation (S&E) des activités 5S-KAIZEN-TQM dans un établissement de santé de manière régulière et appropriée à chaque niveau (S&E interne par l'EAQ, auto-surveillance par l'EAT, S&E externe).
Participants visés	<p>Tout le personnel de l'établissement de santé (EDH, EAQ, chefs de service, responsables EAT, membres EAT), évaluateurs externes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ceux qui possèdent des connaissances de base sur l'approche 5S-KAIZEN-TQM.

Contenu thématique de chaque module

Supports de formation	Type	Contenu (extraits)
5-1: Suivi et évaluation des activités 5S-KAIZEN-TQM	Lecture	<ul style="list-style-type: none"> S&E des activités 5S-KAIZEN-TQM (structure, processus, résultats) Types de S&E et leurs outils Cibles du S&E interne et fréquence Éléments pour de bons évaluateurs
5-2: Conseils pour une mise en œuvre durable des activités de suivi et évaluation du 5S-KAIZEN-TQM	Lecture	<ul style="list-style-type: none"> Points à garder à l'esprit Bénéficiaires des activités 5S-KAIZEN-TQM et du S&E Tenue de dossiers illustrés

4. Sélection des modules et du matériel de formation

Les modules et le matériel de formation mentionnés ci-dessus doivent être soigneusement sélectionnés afin de correspondre à l'objectif et au contexte de chaque formation. Voici les points clés à prendre en compte :

- Besoins en formation (basés sur l'évaluation ou les lacunes identifiées)
- But et objectifs
- Public cible
- Disponibilité en temps
- Disponibilité des ressources

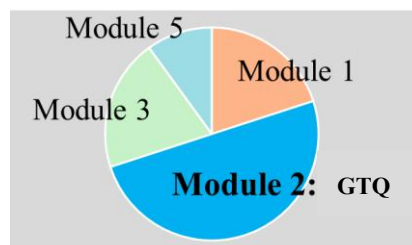
Les quatre cas exemples ci-dessous illustrent la sélection des modules de formation dans différents scénarios.

Cas 1 : Orientation pour l'EDH

Idee pour la liste des modules

- Module 1 : Fondements de la qualité et de la sécurité
- **Module 2 : Système de gestion de la qualité**
- Module 3: Concepts de base de l'approche 5S-KAIZEN-TQM
- Module 5: S&E pour 5S-KAIZEN-TQM

Illustration de la pondération de chaque module



Notes sur la sélection des modules

- Le module « Système de Gestion de la Qualité » (SGQ, Module 2) est un module clé pour l'orientation de l'équipe dirigeante de l'hôpital (EDH) lors de la mise en place et du renforcement

Promotion de la diffusion de l'amélioration de la qualité des services de santé à travers 5S-KAIZEN-TQM dans la région Afrique

d'un SGQ dans un établissement de santé, car cela nécessite l'engagement et le soutien forts de l'EDH.

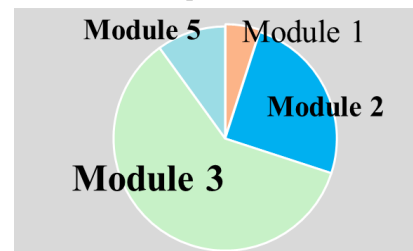
- Le temps alloué au module « Notions de base sur la qualité et la sécurité » (Module 1) dépend des besoins, tels que le niveau de compréhension de la qualité et de la sécurité par l'équipe dirigeante de l'hôpital (EDH).
- La compréhension de l'« aperçu » de l'approche 5S-KAIZEN-TQM (Module 3) est également requise pour l'équipe dirigeante de l'hôpital (EDH).
- Un approfondissement de leur compréhension du suivi et de l'évaluation (S&E), en particulier pour le 5S-KAIZEN-TQM (Module 4), est nécessaire pour assurer une gestion de la qualité durable basée sur cette approche.

Cas 2 : Introduction de l'approche à l'équipe d'amélioration de la qualité (EAQ)

Idee pour la liste des modules

- Module 1: Fondements de la qualité et de la sécurité
- **Module 2: Système de gestion de la qualité**
- **Module 3: Concepts de base de l'approche 5S-KAIZEN-TQM**
- **Module 5: S&E pour 5S-KAIZEN-TQM**

Illustration de la pondération de chaque module



Notes sur la sélection des module

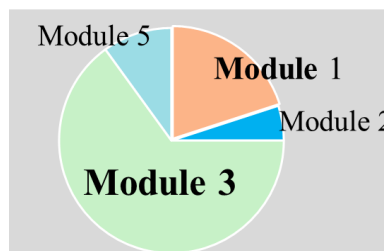
- L'équipe d'amélioration de la qualité (EAQ) doit être formatrice de l'approche 5S-KAIZEN-TQM dans un établissement. Par conséquent, l'EAQ doit maîtriser parfaitement le Module 3.
- L'équipe d'amélioration de la qualité (EAQ) doit également bien comprendre le Système de Gestion de la Qualité (SGQ, Module 2) et le Suivi et Évaluation (S&E, Module 5) pour l'approche 5S-KAIZEN-TQM, afin de gérer la mise en œuvre de l'approche et d'en assurer la durabilité.
- Le temps alloué au module « Fondements de la qualité et de la sécurité » (Module 1) dépend des besoins, tels que le niveau de compréhension de la qualité et de la sécurité par l'équipe d'amélioration de la qualité (EAQ).

Cas 3 : Introduction de l'approche à l'équipe d'amélioration du travail (EAT)

Idée pour la liste des modules

- **Module 1: Fondements de la qualité et de la sécurité**
- Module 2: Système de gestion de la qualité
- **Module 3: Concepts de base de l'approche 5S-KAIZEN-TQM**
- Module 5: S&E pour 5S-KAIZEN-TQM

Illustration de la pondération de chaque module



Notes sur la sélection des modules

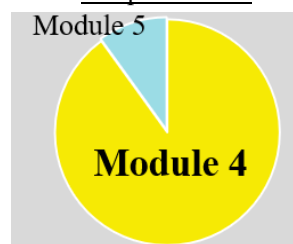
- L'équipe d'amélioration du travail (EAT) doit bien comprendre l'approche en tant que mise en œuvre. Par conséquent, le module « Concepts de base de l'approche 5S-KAIZEN-TQM » (Module 3) est considéré comme un module central de la formation.
- Du temps pour le module « Fondements de la qualité et de la sécurité » (Module 1) doit être alloué si l'équipe d'amélioration du travail (EAT) n'est pas familière avec les activités d'amélioration de la qualité.
- L'équipe d'amélioration du travail (EAT) doit comprendre les rôles et responsabilités de ses membres, ainsi que l'auto-surveillance au niveau de l'EAT. Par conséquent, certains sujets sélectionnés du Système de Gestion de la Qualité (SGQ, Module 2) et du Suivi et Évaluation (S&E, Module 5) pour l'approche 5S-KAIZEN-TQM devraient être inclus dans la formation.

Cas 4 : Introduction du KAIZEN avec scénario CQ

Idée pour la liste des modules

- **Module 4: KAIZEN avec scénario CQ**
- Module 5: S&E pour 5S-KAIZEN-TQM

Illustration de la pondération de chaque module



Notes sur la sélection des modules

- Les connaissances fondamentales sur la « qualité et la sécurité » (Module 1) et sur l'approche 5S-KAIZEN-TQM (Module 3) doivent être acquises avant l'introduction du KAIZEN avec scénario CQ.
- Le Système de Gestion de la Qualité (SGQ) devrait déjà être bien établi.
- La formation se concentre principalement sur le KAIZEN avec scénario CQ (Module 4).
- Comme la plupart des activités du Module 4 impliquent un travail de groupe, il est nécessaire de planifier le nombre de groupes à créer en fonction de la capacité des facilitateurs à gérer la

formation.

5. Exemple de répartition du temps pour chaque thème de formation

Comme guide pour l'élaboration de votre plan de formation, le tableau ci-dessous fournit un exemple de répartition du temps pour chaque thème. Cependant, il ne s'agit que d'une référence, et la répartition réelle doit être adaptée à votre situation.

Modules et supports de formation	Exemple de répartition du temps (minutes)
Module 1: Fondements de la qualité et de la sécurité	
1-1: L'attitude, c'est tout	20 mins
1-2: Culture de la qualité et de la sécurité	20 mins
1-3: Qualité et sécurité dans les soins de santé	35 mins
1-4: Leadership efficace	20 mins
1-5: Renforcement de l'Esprit d'Équipe	20 mins
Module 2: Quality management system	
2-1: Qu'est-ce qu'un système de management de la qualité (SMQ) dans le système hospitalier ?	20 mins
2-2: Mise en place de la structure de mise en œuvre du management de la qualité	50 mins
2-3: Développement des ressources humaines et formation pour les activités de management de la qualité	30 mins
2-4: Planification, fonctionnement et gestion des EAQ	25 mins
2-5: Analyse des problèmes du système de management de la qualité (SMQ)	Lecture: 30 mins Practice: 90 mins
Module 3: Concepts de base de l'approche 5S-KAIZEN-TQM	
3-1: Concept de base de l'approche 5S-KAIZEN-TQM	45 mins
3-2: Qu'est-ce que la méthode 5S ?	35 mins
3-3: Outils 5S	55 mins
3-4: S4 et S5	20 mins
3-5: Comment réaliser la séance pratique 5S	Lecture: 10 mins Travail de groupe incl. Présentation: 125 mins Lecture (recap): 15 mins
3-6: Qu'est-ce que le KAIZEN dans le secteur de la santé ?	20 mins
3-7: KAIZEN rapide	20 mins
3-8: Qu'est-ce que la Gestion Totale de la Qualité (GTQ) dans le secteur de la santé ?	15 mins
3-9: Formation à la prévision des risques dans le cadre de la formation KAIZEN	90 mins (Travail de groupe inclus)
Module 4: KAIZEN avec scénario CQ	
4-1: Qu'est-ce que le scénario Contrôle de Qualité (CQ) avec KAIZEN ?	25 mins
4-2: KAIZEN avec un scénario de contrôle Qualité (CQ) Étape 1 "Sélection du thème KAIZEN"	Lecture: 30 mins Practice: 70 mins Présentation: 60mins
4-3: KAIZEN avec un scénario de contrôle Qualité (CQ) Étape 2 "Analyse de la Situation"	Lecture: 30 mins Practice: 105 mins

Promotion de la diffusion de l'amélioration de la qualité des services de santé à travers 5S-KAIZEN-TQM dans la région Afrique

	Présentation: 60mins
4-4: KAIZEN avec un scenario de contrôle Qualité (CQ) Étape 3 "Analyse des Causes Racines"	Lecture: 20 mins Practice: 100 mins Presentation: 60mins
4-5: KAIZEN avec un scenario de contrôle Qualité (CQ) Étape 4 "Identification des contre-mesures"	Lecture: 20 mins Practice: 60 mins Presentation: 60mins
4-6: KAIZEN avec un scenario de contrôle Qualité (CQ) Étape 5 "Mise en œuvre des contre-mesures"	Lecture: 25 mins Practice: 60 mins Presentation: 60mins
4-7: KAIZEN avec un scenario de contrôle Qualité (CQ) Étape 6 "Contrôle d'efficacité"	Lecture: 30 mins Practice: 120 mins Presentation: 60mins
4-8: KAIZEN avec un scenario de contrôle Qualité (CQ) Étape 7 "Standardisation"	Lecture: 25 mins Practice: 60 mins Presentation: 60mins
Module 5: S&E pour 5S-KAIZEN-TQM	
5-1: Suivi et évaluation des activités 5S-KAIZEN-TQM	40 mins
5-2: Conseils pour une mise en œuvre durable des activités de suivi et évaluation du 5S-KAIZEN-TQM	25 mins