

## **Cycle de formation de base à la Gestion de la Qualité**

### **MOD. 1 : Introduction à la gestion de la Qualité**

#### **Objectifs**

Comprendre les concepts de base du management de la qualité, de sa mise en œuvre, de son entretien et de son amélioration continue.

#### **Programme**

Présentation globale du programme.

- Structure.
- Logique du déroulement.

La qualité, c'est quoi ?

- Les concepts et principes de management.
- Le cycle de Deming.
- L'approche processus.

Les normes et référentiels qualité

Le processus de certification

### **MOD. 2 : Management des Processus**

#### **Objectifs**

Comprendre la notion de « processus » et pouvoir démarrer « l'approche processus », son pilotage et sa maîtrise dans son entreprise.

#### **Programme**

Définition et schéma.

Différence entre logigramme / procédure processus.

L'approche processus : sa perception et ses avantages (exercice pratique).

La fiche processus.

Le pilotage, la maîtrise et l'amélioration.

## **MOD. 3 : Amélioration continue**

### **Objectifs**

Comprendre les problèmes / risques qui peuvent apparaître dans le fonctionnement des processus et permettre à chacun d'avoir des pistes pour générer l'amélioration de son système de management de la qualité (SMQ).

### **Programme**

En partant d'un exemple de processus, la démarche de la formation est de mieux visualiser les risques possibles. Ce qui permettra de définir les actions et d'expliquer leur gestion.

La formation commence par la définition de l'amélioration continue. Sont abordées ensuite, les notions de « non qualité » (non conformités, plaintes,...), d'actions (gestion,...), d'efficience des processus (plan qualité, revue, ...). Pour terminer en expliquant qui sont les acteurs et leurs rôles.

## **MOD. 4 : Indicateurs qualité**

### **Objectifs**

Identifier les indicateurs clefs d'un processus, mettre en œuvre le relevé de ces indicateurs. Diffuser, exploiter et toiletter les tableaux de bord ainsi constitués.

### **Programme**

L'accent est mis sur les indicateurs liés à la qualité (conformité aux besoins, fiabilité et efficience) des processus de l'organisation.

L'importance est mise sur la simplicité de l'approche pour en garantir la compréhension et l'appropriation par toutes les catégories de personnel.

Définitions, démarche d'établissement, mise en œuvre concrète, évaluation des indicateurs.

## **MOD. 5 : Gestion de la Documentation**

### **Objectifs**

Comment mettre en place une documentation du système de management de la qualité simple et efficace.

Définir les étapes nécessaires à la mise en œuvre du système de management de la qualité.

### **Programme**

Les exigences documentaires.  
Les dérapages fréquents.  
Les informations documentées et autres.

La charpente documentaire.  
Les enregistrements.  
La gestion de la documentation.  
L'archivage.

## MOD. 6 : Attente et Satisfaction des clients

### Objectifs

Identifier ses clients et comprendre leurs exigences en termes de Qualité.  
Comprendre la Qualité et son traitement, maîtriser les risques.  
Traiter les non-satisfactions.  
Evaluer la satisfaction du client et la placer dans l'amélioration continue.

### Programme

Les différents paramètres constituant la qualité.  
Penser selon le flux des exigences du client.  
Les conditions de réalisation de la Qualité : 5M  
Les exigences de mon client sont-elles SMART ?  
Comment formaliser la Qualité ?  
Savoir définir les limites de la Qualité.  
Les 5 fondements de la qualité appliquée : conformité aux exigences, prévention des non-satisfactions, objectif zéro non-satisfaction, mesure des non-satisfactions ; élimination des non-satisfactions.  
Utiliser les indicateurs appropriés.  
S'assurer de la satisfaction du client par l'enquête et l'audit en les plaçant dans le PDCA.

## MOD. 7 : Résolution de problèmes

### Objectifs

Identifier un problème.  
Identifier la(les) cause(s) primaire(s).  
Connaître les techniques de résolution de problèmes.  
Adopter la bonne attitude.

### Programme

PDCA : amélioration continue.  
5M ⇔ Ishikawa ⇔ 5P.  
Indicateurs.  
Problem Solving.  
WCOM – PROFITE - AMDEC.  
Maîtrise des risques.  
Exercices d'attitudes dans la résolution de problème.  
Traiter un problème – empathie ?

## MOD. 8 : Le Management de la Qualité et la Gestion de ses Risques

### Objectifs

Définir les rôles clés du management de la Qualité, expliquer les points critiques de la gestion des risques « processus » et positionner un système Qualité dans le management global d'une société (production ou service – administration).

### Programme

#### **Partie A : Le management de la Qualité**

- 1- Les acteurs de la Qualité (Direction, Coordinateur, Pilote de processus, ... ).
- 2- La déclinaison de la stratégie Qualité par ces acteurs.
- 3- La communication interne – le leadership.
- 4- La revue de processus - La revue de direction.
- 5- Le fonctionnement d'un organisme (Facteur clé d'une intégration réussie des Systèmes de management)

#### **Partie B : Le management des risques processus**

- 6- Définition du risque – types de risque.
- 7- Le risque et votre organisme.
- 8- La gestion du risque

## MOD. 9 : La gestion des compétences et des connaissances

### Objectifs

Apprendre à identifier et développer les compétences nécessaires et suffisantes des acteurs et responsables des processus de l'entreprise.

### Programme

Identifier les compétences techniques, managériales et relationnelles nécessaires à chaque fonction dans chaque processus.

Identifier le niveau de compétences des titulaires.

Planifier le développement des compétences avec les intéressés et la hiérarchie.

Les rôles du responsable des ressources humaines et de la formation.

## MOD. 10 : La démarche qualité dans les organismes de demain

### Objectifs

Ce module propose de mettre en relation ces nouveaux paradigmes et nos démarches qualité, afin d'éveiller notre sens critique et d'envisager des solutions qui tiennent compte de ces enjeux.

## Programme

Introduction – point de départ.

- Les nouveaux défis des organismes.
- Les écueils et effets pervers des systèmes qualité traditionnels.

Qualité et nouveaux modes d'organisation.

- Nouvelles formes de fonctionnement des organisations.
- Et le client dans tout ça ?

Qualité et performances durables

- Notion de performance durable
- Notion de qualité d'un organisme (vs qualité produit / service)
- Prendre en compte les besoins et attentes de toutes les parties intéressées.

Qualité et transformation numérique des entreprises

- Les enjeux, les risques.
- Etudes de cas.

## MOD. 11 : Stratégie et déploiement de la démarche Qualité

### Objectifs

Synthétiser les notions apprises durant l'ensemble du programme d'initiation à la gestion de la Qualité afin de permettre une application pragmatique.

### Programme

Réunir les éléments à prendre en compte dans votre Organisme (Entreprise de production ou Organisation de services, Administration,...) pour mettre en place une dynamique d'amélioration continue de vos réalisations et de vos résultats.

Les critères à satisfaire : Responsabilité de la Direction, sa politique et sa stratégie - Organisation par processus - Satisfaction des clients/ bénéficiaires et du personnel.

L'évaluation des résultats : Plans et mesures de progrès – Indicateurs de qualité des processus.

## MOD. 12 : Les audits internes

### Objectifs

Introduction aux audits internes des systèmes de management de la Qualité, dans le but de pouvoir démarrer son audit.

Au terme de la formation, les participants seront capables de démarrer, en accompagnement, des audits internes Qualité de leur entreprise.

## Programme

Définition et compréhension du concept d'audit.

Notions à connaître et textes normatifs.

Le processus d'audit.

La vision processus d'un organisme et son audit.

Exercice : Audit d'une procédure.

Les conseils pour réussir un audit.

Dans ce module, après un rappel de définitions et de notions à connaître, la méthodologie de préparation et de réalisation des audits internes de systèmes de management de la qualité seront précisés. Le tout sera expliqué en gardant à l'esprit la notion de processus vue auparavant.

Un exercice pratique portant sur la préparation d'un audit sera réalisé avec les participants afin de mettre en évidence les notions vues. Des conseils seront donnés pour permettre de démarrer certains audits.

La norme spécifique utilisée pour expliciter le processus d'audit est l'ISO 19011 mais la démarche peut s'appliquer à tout autre référentiel.

### MOD. 13 : Evaluation écrite + présentation d'un « Projet » par chaque participant.

Chaque participant présente un projet, réalisé ou prévu, dans son Entreprise ou Organisme illustrant la mise en pratique des connaissances apprises lors de la formation. Ce projet sera évalué par le formateur et discuté en groupe.

Un QCM de fin de cycle sera également proposé au participant afin de tester les connaissances acquises.