

## Le management par la qualité – pilotage et stratégie

### Modalités pédagogiques

**Durée** : 28 heures – 4 jours

**Horaires** : 9h00-12h30 et 13h30 -17h00

**Lieu** : Voir convention

**Participants** : 1 mini – 5 max

**Dates** : Voir convention

**Niveau** : Initiation

### Présentation de la formation

Cette formation vous permettra de vous former, de comprendre l'ensemble des stratégies mises en place par une entreprise en vue d'instaurer une démarche qualité en son sein. Améliorer la qualité de l'organisation à la production et chercher à optimiser la qualité de la gestion, des produits et services proposés aux clients ou de l'environnement des salariés.

### Objectif en fin de formation

A la fin de la formation l'apprenant sera capable de :

- Mener à bien une démarche qualité et la manager
- Piloter une démarche d'amélioration d'un système de management de la qualité
- Planifier et réaliser des audits
- Valoriser la démarche qualité et les résultats associés Développer l'activité grâce à la qualité

### Public visé et Prérequis

Public visé :

Tout professionnel devant poursuivre une démarche qu'il n'a pas initiée : futurs responsables / managers qualité

Prérequis :

Responsables / managers qualité déjà en poste souhaitant consolider et approfondir ses acquis Connaître le fonctionnement de l'entreprise.

### Positionnement avant la formation

Le niveau de connaissance des stagiaires sera évalué avant la formation via un questionnaire en ligne réalisé par le formateur.

## Objectifs et contenus pédagogiques

### [ENJEU CLE DES ENTREPRISES]

#### Jour 1

##### Matin

#### La qualité : enjeux, démarches

- La qualité au cœur de la compétitivité et la performance de l'entreprise.
- Mettre le client au cœur de l'action.
- Comprendre l'enchaînement : qualité, management de la qualité, assurance qualité, contrôle...
- Obtenir l'engagement de la direction.
- Définir la politique qualité, déployer les objectifs dans l'entreprise
- Organiser les structures qualité.
- Débuter par un diagnostic pertinent (identification des coûts de non qualité, de la qualité perçue par les clients, des dysfonctionnements, bilan des processus).
- Formaliser le PAQ (plan d'actions).
- Étude de cas pratique

##### Après-midi

#### Construire le tableau de bord Qualité

- Indicateurs pour mesurer la qualité perçue et réalisée.
- Exploiter le tableau de bord qualité comme outil de pilotage.
- Exercices et autodiagnostic

#### Définir la contribution de chacun

- Rôle, fonctions et missions d'un service Qualité.
- Trouver les facteurs de motivation, les acteurs clés.
- Mise en application pratique

### [LE SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE ET SES NORMES]

#### Jour 2

##### Matin

#### Comprendre la logique SMQ

- La logique SMQ et les normes associées
- Les opportunités de la démarche qualité
- L'analyse du contexte interne et externe de l'organisme : l'écoute des parties intéressées, l'approche processus, l'analyse des risques, l'étude de données.
- La responsabilité de direction : le rôle moteur de la direction et de l'encadrement ; Responsabilités et autorités qualité ; formulation de la politique qualité. La planification du SMQ : formuler un plan d'actions dans une logique de prévention et d'amélioration.
- Les processus supports : la maîtrise documentaire ; les procédures, les enregistrements qualité à créer. la gestion des compétences et des connaissances ; l'adaptation des ressources, infrastructures.

Après-midi

### **Comprendre la logique SMQ**

- Réalisation des activités opérationnelles : achats, conception, vente, production etc.
- Évaluation des performances qualité et amélioration.

### **Etablir un plan d'action**

- Les étapes clé
- Les pièges à éviter
- Etude de cas
- Evaluation des compétences acquises

## **[OUTILS DE CONTROLE ET DE PREVENTION]**

### **Jour 3**

Matin

#### **Les actions correctives pour progresser**

- Résoudre des problèmes avec la démarche CARREDAS et les outils associés (Pareto, 5M, matrice de décision etc.).
- Les fiches d'actions correctives et préventives, le suivi des actions.
- Mise en situation

#### **L'AMDEC pour prévenir les défaillances**

- Pratiquer l'AMDEC (Analyse des Modes de Défaillances, de leurs Effets et de leur Criticité) processus et produit.

Après-midi

#### **L'AMDEC pour prévenir les défaillances**

- Engager les actions préventives et/ou de surveillance.
- Mise en situation

#### **Les méthodes statistiques clés**

- Le contrôle réception.
- Le contrôle statistique de la qualité : notion de centrage et dispersion.
- Le contrôle final du produit ou de la prestation.

## **[L'AUDIT QUALITE]**

### **Jour 4**

Matin

#### **Les enjeux de l'audit qualité**

- L'audit système et l'audit processus.
- Organiser des audits internes et externes

**Préparer la visite d'audit**

- Déterminer le domaine à auditer.
- Constituer l'équipe d'audit. Élaborer le planning.
- Rassembler et étudier les documents de référence.
- Élaborer un questionnaire d'audit et un guide d'entretien.
- Mise en situation

Après-midi

**Pratiquer la visite d'audit**

- Animer la réunion de lancement.
- Maîtriser le questionnement et la prise de notes. Obtenir des réponses concrètes.
- Communiquer les premières conclusions. Simulation d'interviews.
- Piloter l'après-visite
- Rédiger un rapport simple et utile.
- Suivre le plan d'actions des audités.
- Evaluation et clôture de la formation.

**Moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre****Moyens pédagogiques :**

Moyens et méthodes pédagogiques : La formation alternera théorie et pratique avec des exercices, cas pratiques et mises en situation.

Supports : Un support de cours sera remis à chaque apprenant.

**Moyens techniques :**

Moyens mis à disposition : Salle équipée de tables et chaises, connexion internet, vidéoprojecteur ou projection des supports sur un écran LCD

Matériel requis : Ordinateur personnel autorisé.

**Modalités d'évaluation**

**Avant la formation** : une évaluation en ligne sur le positionnement du stagiaire

**Pendant la formation** : exercices, quiz, QCM et mises en situation tout au long de la formation pour tester vos connaissances et évaluer votre progression.

**En fin de formation** : un questionnaire à choix multiple permettra de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

**Critère d'évaluation :**

- Un score de 75% de bonnes réponses doit être obtenu pour la validation des acquis.

**Après la formation** : une évaluation est réalisée à 6 mois pour évaluer l'impact de la formation sur la pratique professionnelle du stagiaire

## Moyens d'encadrement

Formateur spécialisé en management et relation client depuis plus de 14 ans.

## Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

Suivi de l'exécution :

- Feuille d'émargement par demi-journée signée par chaque stagiaire et par le formateur
- Remise d'une attestation d'assiduité individuelle à la fin de la formation

Appréciation des résultats :

- Évaluation formative continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

## Sanction de la formation

Remise d'une attestation de fin de formation

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous souhaitons que tout le monde puisse bénéficier et accéder à nos formations. C'est pourquoi, notre organisme de formation vous propose d'étudier les possibilités d'aménagement au cas par cas. Pour cela merci de contacter le Référent Handicap au 09 51 04 21 45 ou par mail à [handicap@passpro.fr](mailto:handicap@passpro.fr).