

- ❖ [Introduction à la qualité, au management de la qualité et à la certification](#)
- ❖ [Système de Gestion de données Techniques et workflow associé](#)
- ❖ [L'approche Processus : principes](#)
- ❖ [Rédaction du manuel qualité](#)
- ❖ [Audit qualité interne et processus](#)
- ❖ [Résolution de problèmes : démarche et outils](#)
- ❖ [Total Quality Management](#)
- ❖ [Conduite de projet](#)

## Introduction à la qualité, au management de la qualité et à la certification

Acquérir les principes de base de la qualité, du management de la qualité et des caractéristiques de la certification d'entreprise par tierce partie. Comprendre les concepts, connaître les définitions, appréhender les mécanismes, découvrir les méthodes et outils fondamentaux de la qualité. La qualité est une démarche aujourd'hui impérative pour toutes les entreprises. Quelles que soient son activité, sa forme juridique et son statut (privée, public, santé...), toutes sont concernées.

### Pré-requis :

Notions de gestion des entreprises.

### Ce qui vous est proposé :

Ce module est une introduction à tous les autres modules et permet d'avoir une vision globale du sujet qualité et certification. Une présentation des concepts et des techniques de base y compris les méthodes d'amélioration de la qualité.

### Ce que vous allez apprendre, améliorer ou tester dans ce module :

Les comportements qualité,  
Sensibilisation aux principes de base de la qualité,  
Découvrez la Qualité, ses définitions et les méthodes associées,  
Pourquoi les dirigeants déploient des démarches qualité ?  
Communiquer dans le cadre d'une démarche Qualité,  
La qualité et les hommes,  
Les mécanismes de la certification.

### Ce que vous devez savoir à la fin du module :

Appréhender l'étendue et la diversité des méthodes et principes de la qualité.

## Système de Gestion de données Techniques et workflow associé

La qualité de l'information dans une entreprise ayant des moyens techniques sensibles ou concevant des produits complexes dépend de sa structuration et de sa mise à disposition. Les ERP (entreprise ressources planning) permettent de gérer les informations liées aux flux de production. Les SGDT permettent de définir sans équivoque la structure des ressources de production ou/et la structure des produits en assurant la mise à jour de l'information par la gestion de la configuration de ces systèmes ou produits.

Les processus de validation de l'information constitue le work flow nécessaire à son utilisation au quotidien.

### Pré-requis :

Les notions de base sur l'organisation d'une entreprise, ses fonctions de conception, production, exploitation et maintenance de ses ressources.

### Ce qui vous est proposé :

Une présentation des fonctionnalités des SGDT du marché, leurs liens avec les CAO, les ERP, les systèmes de Gestion Electronique de Documents avec des présentations de structures industrielles dans les PME-PMI et les grands groupes.

### Ce que vous allez apprendre, améliorer ou tester dans ce module :

Comment structurer une ressource ou un produit ?  
Comment définir une vue ?  
Concevoir le cahier des charges permettant le développement ou le paramétrage par le fournisseur du SGDT ?  
Déterminer les processus de validation de l'information.

## L'approche Processus : principes

Le fonctionnement de toute organisation repose sur les processus qui sont mis en place de façon formelle ou non et qui permettent la réalisation des activités dans un tout ordonné, cohérent et en relation directe avec le produit ou le service fourni.

Les normes ISO 9001 fondent leur approche sur les processus de l'entreprise. Elle en fait le fondement de la maîtrise de la qualité. Seulement ce concept n'est pas trivial, même s'il est simple de compréhension. L'approche par les processus remodèle l'organisation et sa représentation. Elle repose sur une méthode d'identification, d'analyse et de maîtrise des activités qui les composent.

### Pré-requis :

Connaissance pratique d'une entreprise et de son organisation fonctionnelle.

### Ce qui vous est proposé :

Poser les principes de l'approche par les processus.

### Ce que vous allez apprendre, améliorer ou tester dans ce module :

Les concepts processus,  
Les exigences des normes ISO 9000 en matière de processus,  
La cartographie des processus : méthodologies et comparaison,  
Analyse des méthodologies d'élaboration de la cartographie : comparaison  
Méthode d'identification, de description, d'analyse et d'amélioration des processus.

### Ce que vous devez savoir à la fin du module :

Auto-évaluer le niveau de maturité d'une entreprise en matière de processus.  
Savoir décrire et maîtriser un processus organisationnel, base d'un système de management de la qualité.

## Rédaction du manuel qualité

Le manuel qualité, document de base du système documentaire, est avant tout un outil de communication et sert de document de référence pour les audits.

Bien que la norme ISO 9001 : 2000 n'impose aucune structure ou mode de présentation, nous développons ici une méthode et un cadre d'élaboration du manuel qualité pour en faire un véritable outil de navigation et de promotion du SMQ; à la forme la plus adaptée à l'activité, au mode de management et à la culture de l'entreprise.

### Pré-requis :

Module 1 (BADGE MQ)

### Ce qui vous est proposé :

**Ce qui vous est proposé :**

Découvrir les principes et un guide d'élaboration de manuel qualité.

**Ce que vous allez apprendre, améliorer ou tester dans ce module :**

Guide de rédaction du manuel qualité : Exigences, interprétation, conseils.

**Ce que vous devez savoir à la fin du module :**

Participer à la rédaction d'un manuel qualité.

[> Haut de la page](#)

## Audit qualité interne et processus

Un des principes de base de la qualité est la délégation des responsabilités aux acteurs du système en charge de sa mise en œuvre. Toute délégation passe par un suivi et une évaluation. En matière de qualité, cette règle est capitale pour le bon fonctionnement du système. L'audit de la qualité repose sur des règles précises et des méthodes rigoureuses applicables à différents niveaux. Par ailleurs, il faut disposer d'un système de gestion des audits précis pour tirer tout le bénéfice d'une telle approche. .

**Pré-requis :**

Connaissances des dispositions relatives à la responsabilité de la direction et aux documents qualité.

**Ce qui vous est proposé :**

Étudier l'audit tant sur le plan méthodologique que comportemental.

Apprendre l'organisation à mettre en place pour faire fonctionner un programme d'audit efficacement.

**Ce que vous allez apprendre, améliorer ou tester dans ce module :**

Étude des chapitres 4, 5 et 8 de la norme ISO9001 relatifs aux audits

Organisation des audits en entreprise

Principes de l'audit de processus

La communication dans le cadre de l'audit qualité

Procédure "Réaliser des audits."

**Ce que vous devez savoir à la fin du module :**

Savoir organiser l'audit interne et réaliser un audit de la qualité.

## Résolution de problèmes : démarche et outils

L'amélioration continue, au cœur du système qualité, pour progresser et évoluer vers la satisfaction des clients est aussi un moyen de faire avancer l'entreprise dans le traitement de ses problèmes quotidiens. Réduire les dysfonctionnements, les défauts, les défaillances et les erreurs, voir mieux encore, les supprimer, tels sont quelques-uns des objectifs de la démarche d'amélioration continue.

Pour cela, il faut disposer de règles, d'une organisation mais aussi de méthodes.

**Pré-requis :**

Module 1 (BADGE MQ).

**Ce qui vous est proposé :**

Fournir les méthodes et outils pour mettre en œuvre la démarche d'amélioration continue et savoir résoudre les problèmes.

**Ce que vous allez apprendre, améliorer ou tester dans ce module :**

La méthode PDCA : les 4 étapes et les 7 phases

Les outils de base de la résolution de problème

Conduire un projet PDCA : les documents associés

L'animation des groupes de résolution de problème.

**Ce que vous devez savoir à la fin du module :**

Résoudre les problèmes par l'utilisation des méthodes clés et des outils de base.

## Total Quality Management

La quête de l'excellence est un leitmotiv des dirigeants et managers depuis une vingtaine d'années. Les méthodes de management par la qualité ont largement contribué au développement des pratiques de benchmark et d'auto-évaluation des pratiques. Le succès n'est plus uniquement une question de stratégie, de produit ou d'innovation, il résulte d'une alchimie complexe dans laquelle les ingrédients précédents trouvent les performances maximums au sein d'un système de management de l'entreprise qui sait rechercher des équilibres durables entre les attentes et les besoins de tous les acteurs, mettre en place des référentiels de fonctionnement et de management adaptés, mobiliser l'ensemble des compétences autour d'un projet d'entreprise ambitieux, volontariste et respectueux des équilibres.

**Pré-requis :**

Connaître le fonctionnement d'une entreprise.

**Ce qui vous est proposé :**

Appréhender les principes du management par la qualité et les référentiels associés,

Apprendre les techniques de base de l'auto-évaluation.

**Ce que vous allez apprendre, améliorer ou tester dans ce module :**

Les principes du TQM

Les référentiels ISO 9004 et EFQM

L'auto-évaluation EFQM

La conduite d'un projet TQM

La technique de la "balance score card"

**Ce que vous devez savoir à la fin du module :**

Réaliser une auto-évaluation EFQM.

## Conduite de projet

La conduite de projet est devenue une approche incontournable de l'entreprise moderne. Tout est projet et l'entreprise est en projet permanent. La conduite du changement ne déroge pas à ce principe fondamental. La mise en place de la nouvelle forme d'organisation, l'amélioration de la performance, le déploiement de méthode moderne de gestion (qualité, supply chain, TPM, indicateurs...) reposent sur la mise en mouvement des compétences et des énergies des acteurs pour faire évoluer le fonctionnement, les méthodes de travail et les comportements.

**Pré-requis :**

Connaître le fonctionnement d'une entreprise.

**Ce qui vous est proposé :**

Découvrir ou approfondir ses connaissances en matière de conduite de projet, tant méthodologiques que comportementales.

**Ce que vous allez apprendre, améliorer ou tester dans ce module :**

Les principes de la conduite de projet  
La gestion de projet et ses 4 étapes  
Le métier de chef de projet : profil et compétence  
Les outils de la conduite de projet  
Animer une équipe projet.

**Ce que vous devez savoir à la fin du module :**

Conduire un projet et utiliser les outils de base de la gestion de projet.