

QTE-09

# MANAGEMENT DE LA QUALITE : ACQUERIR UNE MAITRISE DES NORMES ISO 9000 POUR ENGAGER SA CERTIFICATION

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

*A l'issue de la formation, chaque participant devra être capable :*

- Acquérir les connaissances pour l'organisation et la mise en place pratique d'un système de management de la qualité (SMQ)
- Déterminer les outils à utiliser pour manager la qualité
- Définir les responsabilités

## CONTENU DU PROGRAMME DE LA FORMATION :

- Comprendre l'approche processus en vue de la mise en place d'une organisation qualité pragmatique
  - ✓ Appréhender les étapes de la démarche qualité pour piloter le projet jusqu'à la certification
  - ✓ Evaluer la notion de qualité en entreprise : enjeux et objectifs
    - Prendre connaissance des termes et définitions relatifs à la Qualité
    - Description des normes relatives au management de la Qualité
    - Visualiser les critères de performance de l'organisme
    - Clients, processus, relation client/fournisseurs internes
- Panorama des différents outils de la qualité selon la SMQ
  - ✓ L'outil d'implication opérationnelle du personnel : les 5S - définition et application
  - ✓ Amélioration continue, Kaizen : comprendre le fonctionnement de ces deux procédés
  - ✓ Appréhender les fondamentaux du PCDA : Plan Do Check Act
  - ✓ Retour sur le principe du brainstorming
  - ✓ Visualiser le diagramme de cause/effets (Ishikawa)
  - ✓ Visualiser le diagramme de Pareto
  - ✓ Point sur le QOQCCP : Qui, Quoi, Où, Quand, Comment, Combien et Pourquoi
  - ✓ Comprendre les différentes étapes de la synthèse avec la méthode 8D

- **Appréhender les principes de management de la qualité**
  - ✓ Se représenter les 7 principes ISO : les principes de management de la qualité
  - ✓ Visualiser les principes de l'amélioration continue
  - ✓ Repenser la prise de décision
  - ✓ Indicateurs/ KPI (Key Performance Indicators) : comment les utiliser à bon escient
  - ✓ Appréhender les rituels de pilotage d'un système de management de la qualité
  - ✓ Focus sur les responsabilités pratiques dans l'organisme
- **Comment manager l'approche processus selon le SMQ**
  - ✓ Enoncé des principales exigences de la norme ISO 9001 : 2015
  - ✓ La maîtrise des processus : une exigence clé de la norme ISO 9001
    - Mise en œuvre de l'approche processus
    - Exemple de fiche d'un processus
    - Formaliser et décrire les processus

## PUBLIC CIBLE

- Chefs d'entreprise, cadres, managers
- Responsables qualité

## DUREE DE LA FORMATION :

2 Jours (14 heures)

## ANIMATEUR :

Formateur spécialisé avec longue expérience

- Expert consultant en management de la qualité, sécurité alimentaire et environnement