

Management de la qualité

## Améliorer son système de management de la qualité pour le rendre plus efficace

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4,6/5 | MGQUA-AMISO | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel <sup>(1)</sup>

Formations Management & soft skills › Management des équipes et des personnes › Management de la qualité



### À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Répondre à une exigence implicite de la version 2015 de la norme : tendre vers l'efficience
- Vous recentrer sur l'essentiel tout en développant une plus grande "agilité" de votre SMQ
- Faire adhérer plus profondément l'ensemble des collaborateurs à la logique d'un SMQ.

### Niveau requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### Public concerné

Managers, animateurs qualité.

### Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence élargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

#### (1) Modalité et moyens pédagogique :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel \* (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthodes \*\* démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel). Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne. Supports de cours et exercices.

\* Nous consulter pour la faisabilité en distanciel. \*\* Ratio variable selon le cours suivi.

# Programme

## Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation de la formation

## Mieux prendre en compte les enjeux de l'efficience pour son entreprise

- Analyser les exigences de la norme ISO 9001:2015 à la lumière de plus de trois années d'application en France et dans le monde
- Distinguer les notions d'efficacité et d'efficience rapportées à sa propre entreprise
- Identifier les limites de son propre Système de Management de la Qualité
- Développer une véritable logique d'amélioration continue

## Mieux prendre en compte la satisfaction client

- Identifier ce que sont les attentes profondes des clients (et des parties prenantes)
- Fiabiliser ses études de marché et ses enquêtes de satisfaction
- Adopter et afficher une "éthique professionnelle et commerciale" pour se démarquer

## Mieux prendre en compte l'implication durable de tous les collaborateurs dans la démarche qualité

- Développer la pédagogie relative à la démarche qualité
- Comprendre la logique de fonctionnement d'un SMQ, l'approche processus...
- Développer une approche participative de la qualité
- Privilégier les solutions pensées par les collaborateurs de terrain
- Valoriser l'implication des collaborateurs
- Etablir un lien étroit entre "management de la qualité" et "qualité du management"

## Simplifier, alléger le fonctionnement du SMQ pour le rendre plus efficient

- Identifier les "lourdeurs" organisationnelles perçues par les collaborateurs
- Identifier les "lourdeurs" documentaires perçues par les collaborateurs : pertinence, facilité d'utilisation, lisibilité...
- Identifier les opportunités d'amélioration à prévoir et les solutions à mettre en place immédiatement ou progressivement

## Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- Atelier : *les principes de management de la qualité*
- Entraînement : *les réponses possibles aux exigences de la norme ISO 9001:2015*
- Etude de cas : *analyse des forces et faiblesses, analyse des risques, plan de communication adapté à chaque type de situation - Débriefing*

## Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Evaluation formative (quiz) permettant de valider les compétences acquises
- Bilan oral et évaluation à chaud

## **Modalités d'évaluation des acquis**

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation ou une certification (M2i ou éditeur)