

PLAN DE FORMATION
MISE EN PLACE D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE
Selon la norme ISO 9001 : 2000

- ✓ Intitulé de la formation : Mise en place d'un système de management de la Qualité selon la norme ISO 9001 : 2000
- ✓ Objectifs :
 - Maîtriser la méthodologie de mise en place et de pilotage d'un système de management de la Qualité et positionner les différents acteurs de l'entreprise dans la démarche
 - Conduire le projet Qualité : mission et rôle du chef de projet ou du responsable Qualité
 - S'approprier les exigences de l'ISO 9001 : 2000
 - Appréhender les meilleures stratégies (opérationnelle, organisationnelle, décisionnelle et documentaire) de mise en place du système, en fonction de l'existant et des ressources, pour assurer dynamisme et efficacité
- ✓ Durée : 4 jours
- ✓ Public et pré-requis : futurs Responsables Qualité, Chefs de projet Qualité. Pas de pré-requis.

Supports pédagogiques

- Présentation Power Point
- Cas pratiques

Méthodologie :

La formation proposée alterne apports théoriques, exemples et illustrations ainsi que des cas pratiques, et s'appuie à la fois sur :

- les caractéristiques d'un système de management de la Qualité mis en place à partir de la norme ISO 9001 : 2000
- les éléments de construction et de pilotage d'un système de management
- des retours d'expérience

Evaluation :

- De la formation par les stagiaires : remise d'un questionnaire de satisfaction
- Des acquis en fin de formation : QCM

.../...

.../...

CONTENU DE LA FORMATION :

INTRODUCTION

0.5jour

I- La notion de Qualité

- Evolutions et enjeux
- Le Management de la Qualité
- Retours d'expérience : bénéfiques, facteurs de réussite et principales difficultés liés à un SMQ (système de management de la qualité)

II- Démarche et outils pour un SMQ

- L'ISO 9001 : présentation de sa structure, philosophie (les 8 principes de management de la qualité)
- L'approche processus, outil au service de l'organisation

CONSTRUCTION DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

1.5

jour

Préalables

- Présentation des grandes étapes et positionnement des acteurs dans la démarche (Direction, Managers, Opérationnels)
- Mission de l'équipe Qualité : rôles et responsabilités
- La dynamique du Système : le concept d'amélioration continue

Pour chacune des parties suivantes, seront rappelés les exigences correspondantes de l'ISO 9001, ainsi que le rôle du Responsable Qualité.

Diagnostic initial

- Identification des besoins et enjeux de l'entreprise pour un SMQ (contraintes du marché, réglementaires, dysfonctionnements, stratégie globale de l'entreprise)
- Analyse de l'existant : actions et résultats observables en matière de Qualité, perception des managers et opérationnels
- Identification des ressources mobilisables et à acquérir
→ moteurs et freins à la démarche

Cas pratique : construction d'une trame de guide pour le diagnostic initial : actions à mener pour le diagnostic, personnes à interroger, type d'informations attendues

Orientations et cadrage du projet

- Champ d'application du SMQ et stratégie Qualité
- Premières orientations de la Politique Qualité
- Validation des outils : l'ISO 9001 convient-elle ?
- Cadrage : échéancier, responsabilités, budget prévisionnel

L'approche processus des activités

- Définition d'un processus
- Méthode de mise en place de l'approche processus
 - Découpage des activités en processus
 - Identité du processus : description
 - Vitalité du processus : suivi et pilotage
 -

*Cas pratiques : *Elaboration d'une cartographie des processus*

**Rédaction d'une fiche processus (identité + vitalité)*

.../...

.../fin

Planification du SMQ

- Finalisation de la politique Qualité
- Détermination des objectifs et indicateurs associés
- Construction des plans d'action : planification opérationnelle, plan de formation, plan de communication

Mise en œuvre, vérification, bouclage

- Application des plans
- Suivi des résultats et indicateurs
- Audit processus, système
- Processus décisionnel (revue de Direction)
- Capitalisation et améliorations

DISPOSITIONS OPERATIONNELLES D'UN SMQ	2 jours
--	----------------

Pour chacune des parties suivantes, seront rappelées les exigences correspondantes de l'ISO 9001, et seront discutés les interprétations possibles, et les critères de choix des dispositions à mettre en œuvre, pour un système efficace.

I. Dispositions opérationnelles :

- Dispositif d'écoute client et de mesure de sa satisfaction
- Maîtrise des processus de réalisation : conception, achats, fabrication,...
- Pilotage et vérification de l'efficacité de ces dispositions

Cas pratique : construction d'un questionnaire de satisfaction client

II. Dispositions organisationnelles :

- Communication interne et vers le client
- Formation et gestion des compétences
- Vérifications (mesure et surveillance des performances Qualité)
- Audits internes
- Pilotage et vérification de l'efficacité de ces dispositions

Cas pratique : élaboration d'un programme d'audit interne Qualité

III. Dispositions décisionnelles :

- Politique
- Objectifs
- Détermination des plans d'action
- Pilotage des processus
- Revues de Direction
- Pilotage et vérification de l'efficacité de ces dispositions

Cas pratique : élaboration d'un ordre du jour de Revue de Direction

IV. Dispositions documentaires :

- Architecture documentaire : Manuel Qualité, procédures obligatoires, documents et enregistrements opérationnels
- Gestion documentaire
- Pilotage et vérification de l'efficacité de ces dispositions

Cas pratique : rédaction d'une procédure de gestion documentaire

Exercice de conclusion : réflexion sur l'harmonisation de quatre thèmes (définition des objectifs qualité, formation, pilotage des processus, contenu des procédures) et analyse des interactions des thèmes entre eux.