

SÉMINAIRE DE FORMATION

MANAGEMENT DE LA QUALITE : ACQUERIR DES OUTILS POUR MANAGER UN SMQ

 **06 et 07 novembre 2024**

 **16 H / 02 jours**

 **Siège du GECAM, BONANJO**



FRAIS DE PARTICIPATION :

— Membre (PME 75 000 HT/Pers, G.E 100 000 HT/Pers)

— Non membre (PME 100 000 HT/Pers G.E 150 000 HT/Pers)

OBJECTIFS :

- Qu'est-ce que le Système de Management de la Qualité ? Comment le mettre au service d'une stratégie d'entreprise ? Comment faire en sorte que le Système de Management de la Qualité, ou SMQ, corresponde à l'organisation mise en oeuvre par une entreprise pour respecter sa politique et atteindre ses objectifs de performance ?
- Cette formation permet d'appréhender les tenants et les aboutissants du SMQ. Les aspects théoriques et pratiques aideront surtout à acquérir les outils pratiques pour manager efficacement et consciencieusement votre stratégie d'entreprise.

Résultats attendus :

1. Acquérir les connaissances pour l'organisation et la mise en place pratique d'un SMQ ;
2. Déterminer les outils à utiliser pour gérer la qualité ;
3. Mener à bien une démarche qualité et la manager ;
4. Piloter une démarche d'amélioration d'un SMQ ;
5. Valoriser la démarche qualité et les résultats associés.

Méthodes et outils pédagogiques

1. Méthode d'animation participative ;
2. Exposé magistral très pragmatique avec peu de théorie et beaucoup de pratiques ;
3. Exercices individuels ou en groupe ;
4. Questions/Réponses et débats tout au long de l'animation ;
5. Supports de cours remis aux participants au début de la session ;

OBJECTIFS :

Contenu 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
 - Évaluer 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 QQOQCCP : 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
 - Focus sur les responsabilités pratiques dans l'organisme
 - 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
- **Comment manager l'approche processus selon le SMQ**
 - Énoncé des principales exigences de la norme ISO 9001 : 2015
 - La maîtrise des processus : une exigence clé de la norme ISO 9001
 - Mise en oeuvre de l'approche processus
 - Exemple de fiche d'un processus
 - Formaliser et décrire les processus
- **Assimiler les principes de la structure documentaire**

Évaluations :

- Évaluation en début du séminaire afin d'apprécier le niveau de base de chaque participant par rapport au sujet traité ;
- Évaluation des participants à la fin de la session pour apprécier le niveau d'appropriation de chacun ;
- Évaluation du niveau de satisfaction des participants par rapport à la qualité de l'animation et l'atteinte des objectifs de la formation.

Rapport de formation :

- Le rapport de formation sera constitué des éléments ci-après :
- Programme de formation (actualisé si nécessaire) ;
- Feuille de présence des participants ;
- Fiches d'évaluation de la formation par les participants ;
- Synthèse des évaluations de la formation par les participants ;
- Attestations de formation délivrées aux participants ;
- Exemples de supports (pouvant être adaptés) pour la mise en oeuvre de la démarche.

Pour tous renseignements et informations complémentaires, contactez nous :
Tél.: +237 694 488 897 - 694 030 077 - 657 855 964
E-mail : kalimatou@legecam.cm - kdzuga@legecam.cm