



FORMATION EN QUALITE-MÉTHODES

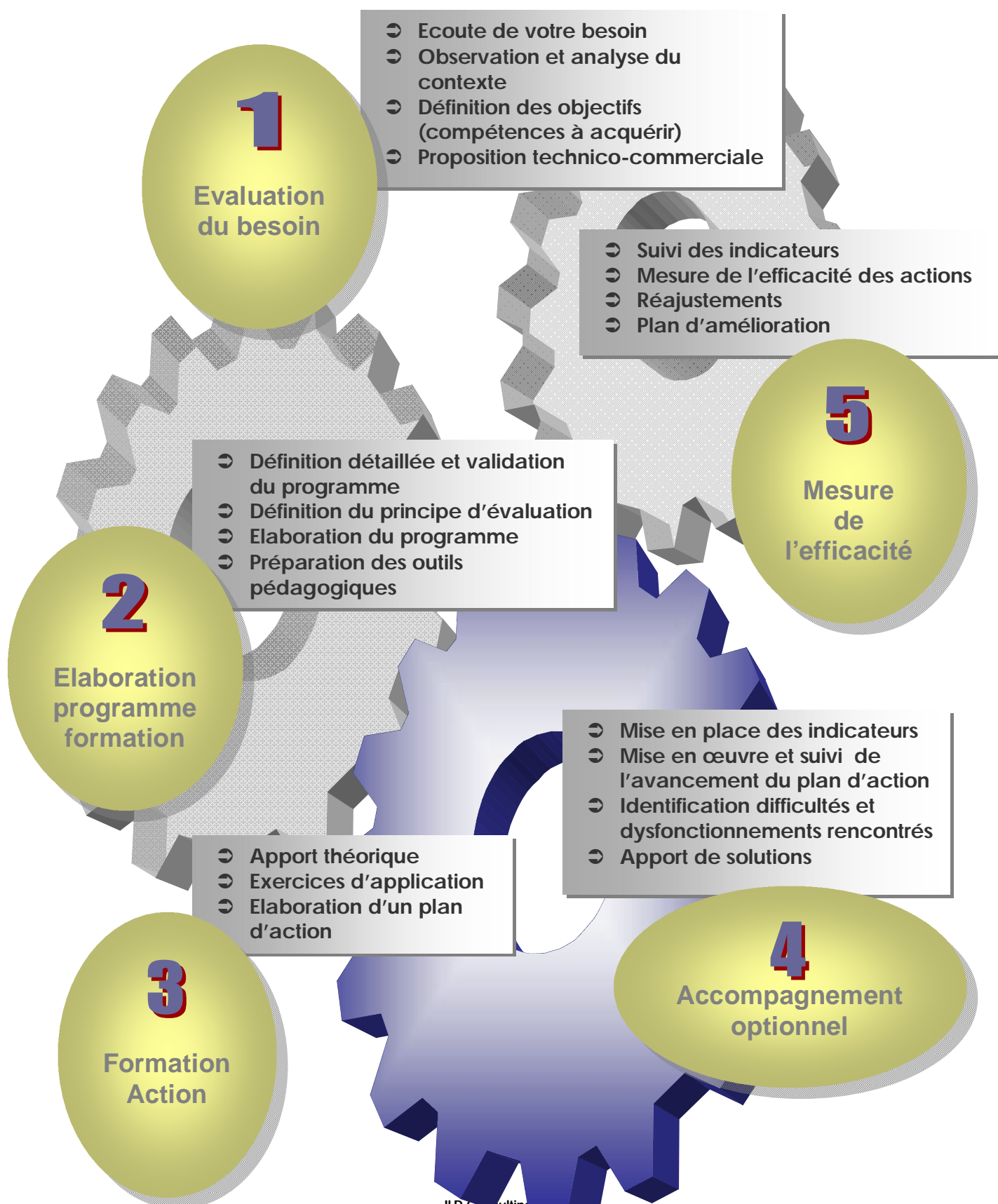
NORMES ET SYSTEMES DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

JLD Consulting

STRATEGIE, ORGANISATION ET MANAGEMENT D'ENTREPRISE



FORMATION PERSONNALISEE





QUALITE – METHODES NORMES & SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|-----|
| QM11 - Les Normes de la série ISO 9000 | Connaître les principes, exigences et recommandations des normes ISO 9000, 9001 et 9004 | 2 jours inter / intra | P33 |
| QM01 - La Norme ISO 9001 v 2008 | Connaître les principes et exigences de la norme ISO 9001 | 1 jour inter / intra | P34 |
| QM06 - La Norme ISO TS 16949 | Connaître principes et exigences particulières de la norme ISO TS 16949 | 1 jour inter / intra | P35 |
| QM07 - La Norme NF EN 9100 | Connaître principes et exigences de la norme NF EN 9100 | 1 jour inter / intra | P36 |
| QM02 - Auditeur Qualité Interne | Préparer et réaliser des audits internes | 2 jours inter / intra | P38 |
| QM03 - Auditeur Qualité | Réaliser des audits 1 ^{ère} , 2 ^{ème} et tierce partie | 2 jours inter / intra | P39 |
| QM05 - Mettre en oeuvre l'Amélioration Continue | Instaurer une culture d'amélioration continue | 2 jours inter / intra | P40 |
| QM08 - Animateur Qualité | Prendre en charge l'animation qualité en production | 2 jours inter / intra / sur mesure | P41 |
| QM09 - Sensibilisation à la Qualité | Se sensibiliser à la notion de satisfaction client et comprendre la démarche qualité | 2 jours inter / intra / sur mesure | P42 |
| QM10 - Le Système de Management de la Qualité | Se préparer à la mise en place d'un système de management de la qualité suivant les normes ISO | 4 jours inter / intra / sur mesure | P43 |
| QM04 - Mesures, Indicateurs et Tableau de bord | Piloter la performance et vérifier l'atteinte des objectifs | 1 jour inter / intra | P44 |
| QM100 – Devenir responsable qualité | Prendre en charge sa nouvelle fonction | sur mesure | P45 |



Les Normes de la série ISO 9000

Principes, exigences et recommandations des normes de la série ISO 9000

Durée du stage QM11
2 jours

Public

Toute personne impliquée dans le management de la qualité ou devant travailler dans un environnement certifié.

Prix HT : nous consulter

(par personne, pour **2 jours**, incluant la fourniture des supports pendant ou à l'issue du stage.)

Intervenant

Jean-Luc DELFOSSE
Consultant en organisation et management d'entreprise.

Spécialiste de la mise en œuvre de Système de management de la qualité et de l'amélioration continue.

Responsable d'audit certifié.

Nombre de participants

Groupe de 10 personnes maxima.

Inter / Intra

Contact - Inscriptions

JLD Consulting
Centr'Alp - 170, rue de Chatagnon - 38430 MOIRANS

E-mail
contact@jldconsulting.com

Site internet
www.jldconsulting.com

Dates éventuelles

Nous consulter

Objectifs

- Acquérir les fondamentaux des normes de la série ISO 9000
- En comprendre les principes, exigences et recommandations

Programme

- LA NORME ISO 9000 : PRINCIPES ESSENTIELS ET VOCABULAIRE

Introduction, Domaine d'application, Termes et définitions,

- LA NORME ISO 9001 : EXIGENCES

Introduction, Domaine d'application, Système de management de la qualité, Responsabilité de la direction, Management des ressources, Réalisation du produit ou du service, Mesures, analyse et amélioration

- LA NORME ISO 9004 : LIGNES DIRECTRICES POUR L'AMELIORATION DES PERFORMANCES

Introduction, Domaine d'application, , Référence normative, Termes et définitions, Système de management de la qualité, Responsabilité de la direction, Management des ressources, Réalisation du produit, Mesures et surveillance, Lignes directrices pour l'autoévaluation, Processus pour l'amélioration continue

Modalités pédagogiques

- Exposé théorique = 80%
- Exercices d'application = 20%
- Remise d'un document résumant le contenu théorique du cours

Les +

- Travail de réflexion en sous-groupe sur la transposition des exigences normatives dans la mise en œuvre du système de management de la qualité
- Présentation détaillée et expliquée de la norme



La Norme ISO 9001 v 2008

Connaître les principes et exigences de la norme ISO 9001

Durée du stage QM01 1 jour

Public

Toute personne impliquée dans le management de la qualité ou devant travailler dans un environnement certifié.

Prix HT : nous consulter

(par personne, pour 1 jour, incluant la fourniture des supports pendant ou à l'issue du stage.)

Intervenant

Jean-Luc DELFOSSE

Consultant en organisation et management d'entreprise.

Spécialiste de la mise en œuvre de Système de management de la qualité et de l'amélioration continue.

Responsable d'audit certifié.

Nombre de participants

Groupe de 10 personnes maxima.

Inter / Intra

Contact - Inscriptions

JLD Consulting

Centr'Alp - 170, rue de Chatagnon - 38430 MOIRANS

E-mail

contact@jldconsulting.com

Site internet

www.jldconsulting.com

Dates éventuelles

Nous consulter

Objectifs

- Acquérir les fondamentaux de la norme ISO 9001
- En comprendre les exigences

Programme

- Introduction
- Domaine d'application
- Système de management de la qualité
- Responsabilité de la direction
- Management des ressources
- Réalisation du produit ou du service
- Mesures, analyse et amélioration

Modalités pédagogiques

- Exposé théorique = 80%
- Exercices d'application = 20%
- Remise d'un document résumant le contenu théorique du cours

Les +

- Travail de réflexion en sous-groupe sur la transposition des exigences normatives dans la mise en œuvre du système de management de la qualité
- Présentation détaillée et expliquée de la norme



La Norme ISO TS 16949

Connaître principes et exigences particulières de la norme ISO TS 16949

Durée du stage QM06 1 jour

Public

Toute personne impliquée dans le management de la qualité ou devant travailler dans un environnement certifié.

Prix HT : nous consulter

(par personne, pour 1 jour, incluant la fourniture des supports pendant ou à l'issue du stage.)

Intervenant

Jean-Luc DELFOSSE

Consultant en organisation et management d'entreprise.

Spécialiste de la mise en œuvre de Système de management de la qualité et de l'amélioration continue.

Responsable d'audit certifié

Nombre de participants

Groupe de 10 personnes maxima.

Inter / Intra

Contact - Inscriptions

JLD Consulting

Centr'Alp - 170, rue de Chatagnon - 38430 MOIRANS

E-mail

contact@jldconsulting.com

Site Internet

www.jldconsulting.com

Dates éventuelles

Nous consulter

Objectifs

- Acquérir les fondamentaux de la norme ISO TS 16949
- En comprendre les exigences

Programme

- Introduction
- Domaine d'application
- Référence normative
- Termes et définitions
- Système de management de la qualité
- Responsabilité de la direction
- Management des ressources
- Réalisation du produit
- Mesures, analyse et amélioration
- Plan de surveillance

Modalités pédagogiques

- Exposé théorique = 80%
- Exercices d'application = 20%
- Remise d'un document résumant le contenu théorique du cours

Les +

- Travail de réflexion en sous-groupe sur la transposition des exigences normatives dans la mise en œuvre du système de management de la qualité
- Présentation détaillée et expliquée de la norme



La Norme NF EN 9100

Connaitre les principes et exigences de la norme NF EN 9100

Durée du stage QM07
1 jour

Public

Toute personne impliquée dans le management de la qualité ou devant travailler dans un environnement certifié.

Prix HT : nous consulter

(par personne, pour 1 jour, incluant la fourniture des supports pendant ou à l'issue du stage.)

Intervenant

Jean-Luc DELFOSSE

Consultant en organisation et management d'entreprise.

Spécialiste de la mise en œuvre de Système de management de la qualité et de l'amélioration continue.

Responsable d'audit certifié

Nombre de participants

Groupe de 10 personnes maxima.

Inter / Intra

Contact - Inscriptions

JLD Consulting

Centr'Alp - 170, rue de Chatagnon - 38430 MOIRANS

E-mail

contact@jldconsulting.com

Site internet

www.jldconsulting.com

Dates éventuelles

Nous consulter

Objectifs

- Acquérir les fondamentaux de la norme NF EN 9100
- En comprendre les exigences

Programme

➤ SYSTEMES DE MANAGEMENT DE LA QUALITE : EXIGENCES

Domaine d'application, Référence normative, Termes et définitions, Système de management de la qualité, Responsabilité de la direction, Management des ressources, Réalisation du produit, Mesures, analyse et amélioration

➤ SYSTEMES QUALITE, MODELES POUR L'ASSURANCE QUALITE EN CONCEPTION, DEVELOPPEMENT, PRODUCTION, INSTALLATION ET EXPLOITATION

Domaine d'application, Référence normative, Définitions, Exigences en matière de système qualité,

Modalités pédagogiques

- Exposé théorique = 80%
- Exercices d'application = 20%
- Remise d'un document résumant le contenu théorique du cours

Les +

- Travail de réflexion en sous-groupe sur la transposition des exigences normatives dans la mise en œuvre du système de management de la qualité
- Présentation détaillée et expliquée de la norme



ACCOMPAGNEMENT A LA CERTIFICATION

Vous souhaitez vous faire certifier à partir d'un des référentiels suivants
ISO 9001, ISO TS 16949 ou EN 9100

Pour mener à bien cette démarche, nous pouvons vous accompagner dans la mise en œuvre de votre système de management de la qualité et l'élaboration du système documentaire

JLD Consulting vous propose la démarche suivante, en 6 étapes :

1

DIAGNOSTIC DE VOTRE ORGANISATION QUALITÉ ACTUELLE

Ce diagnostic se déroule suivant le principe de l'audit et permet d'établir un échéancier, ainsi qu'une estimation du nombre de jours d'accompagnement nécessaires

2

ÉLABORATION DE LA CARTOGRAPHIE DE VOS PROCESSUS

A partir du mode de fonctionnement existant, nous traçons la cartographie des processus de votre entreprise

3

CONSTRUCTION DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

L'organisation qualité est fondée sur votre cœur de métier et les exigences du référentiel choisi

4

RÉDACTION DU SYSTÈME DOCUMENTAIRE

Le système documentaire doit répondre au souci de formalisation de l'organisation et des exigences normatives en restant un véritable outil de progrès et de formation

5

MISE EN ŒUVRE DU SMQ

C'est le déploiement du système qui permet de valider les modes de fonctionnement choisis

6

AUDIT À BLANC

Véritable répétition avant l'audit de certification, l'audit à blanc permet d'identifier les dernières mises au point à réaliser

Consultez JLD Consulting pour un devis détaillé

REALISATION DE VOS AUDITS INTERNES

Vous êtes certifié et devez réaliser un certain nombre d'audits pour vérifier la bonne application de vos procédures et améliorer votre Système de Management de la Qualité

Vous n'avez pas la possibilité de réaliser vous-même ces audits

JLD Consulting les réalise pour vous



Auditeur Qualité Interne

Préparer et réaliser des audits internes

Durée du stage QM02
2 jours

Public

Toute personne ayant à réaliser des audits internes.

Prix HT : nous consulter

(par personne, pour **2 jours**, incluant la fourniture des supports pendant ou à l'issue du stage.)

Intervenant

Jean-Luc DELFOSSE
Consultant en organisation et management d'entreprise.

Spécialiste de la mise en œuvre de Système de management de la qualité et de l'amélioration continue.

Auditeur

Nombre de participants

Groupe de 4 personnes minima, 8 personnes maxima.

Inter / Intra

Contact - Inscriptions

JLD Consulting
Centr'Alp - 170, rue de Chatagnon - 38430 MOIRANS

E-mail
contact@jldconsulting.com

Site internet
www.jldconsulting.com

Dates éventuelles

Nous consulter

Objectifs

- Comprendre les exigences principales de la norme ISO 9001
- Acquérir les bases de la préparation et la réalisation d'un audit interne.

Programme

- Introduction : Définitions, Référentiels, Principes fondamentaux des normes ISO 9000
- Les différents types d'audit : Les différents types d'audit : première, deuxième ou tierce partie, L'auditeur, Les objectifs de l'audit
- La norme ISO 19011 : La norme ISO 19011 : lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité, Les grandes lignes de la norme
- Principes de base de l'audit interne : Les étapes de l'audit, La préparation, La conduite de l'audit, Le compte-rendu, Le suivi et la conclusion
- Conclusion : Les erreurs comportementales, Les erreurs techniques, Attitudes de l'audit, Conclusion

Modalités pédagogiques

- Exposé théorique = 80%
- Exercices d'application = 20%
- Remise d'un document résumant le contenu théorique du cours + mémo de l'auditeur interne

Les +

- Une approche très méthodique du déroulement d'un audit
- La mise à disposition des supports nécessaires à la préparation et la réalisation de l'audit



Auditeur Qualité

Réaliser des audits 1^{ère}, 2^{ème} et tierce partie

Durée du stage QM03
3 jours

Public

Toute personne devant procéder à la réalisation d'audit qualité.

Prix HT : nous consulter

(par personne, pour 3 jours, incluant la fourniture des supports pendant ou à l'issue du stage.)

Intervenant

Jean-Luc DELFOSSE

Consultant en organisation et management d'entreprise.

Spécialiste de la mise en œuvre de Système de management de la qualité et de l'amélioration continue.

Auditeur

Nombre de participants

Groupe de 4 personnes minima, 8 personnes maxima.

Inter / Intra

Contact - Inscriptions

JLD Consulting

Centr'Alp - 170, rue de Chatagnon - 38430 MOIRANS

E-mail

contact@jldconsulting.com

Site internet

www.jldconsulting.com

Dates éventuelles

Nous consulter

Objectifs

- Comprendre les exigences principales des normes de la série ISO 9000
- Acquérir les bases de la préparation et la réalisation d'un audit qualité.

Programme

- Pendre en compte les normes de la série ISO 900 dans ses pratiques d'audit : Les principes fondamentaux de la norme, La norme ISO 9000, La norme ISO 9001, Une notion clé : le processus, Les exigences documentaires, La norme ISO 9004, Efficacité et SMQ, La norme ISO 19011
- Les pratiques d'audit : Les différents types d'audit, L'auditeur, Code de déontologie, Les objectifs de l'audit
- Les étapes de l'audit : La préparation, Le questionnaire d'audit, Le plan d'audit, La conduite de l'audit, La réunion d'ouverture, Le traitement de l'information, La formulation des constats, La grille d'évaluation, La grille de cotation, La réunion de clôture, Le rapport d'audit, Le plan d'action
- Conclusion : les points critiques

Modalités pédagogiques

- Exposé théorique = 60%
- Exercices d'application et de réflexion = 40%
- Remise d'un document résumant le contenu théorique du cours + mémo de l'auditeur qualité

Les +

- Une approche très méthodique du déroulement d'un audit
- La mise à disposition des supports nécessaires à la préparation et la réalisation de l'audit



Mettre en Œuvre l'Amélioration Continue

Instaurer une culture d'amélioration continue

Durée du stage QM05
2 jours

Public

Toute personne devant piloter et/ou prendre part à une démarche d'amélioration continue

Prix HT : nous consulter

(par personne, pour 2 jours, incluant la fourniture des supports pendant ou à l'issue du stage.)

Intervenant

Jean-Luc DELFOSSE

Consultant en organisation et management d'entreprise.

Spécialiste de l'amélioration continue.

Nombre de participants

Groupe de 4 personnes minima, 8 personnes maxima.

Inter / Intra

Contact - Inscriptions

JLD Consulting

Centr'Alp - 170, rue de Chatagnon - 38430 MOIRANS

E-mail

contact@jldconsulting.com

Site internet

www.jldconsulting.com

Dates éventuelles

Nous consulter

Objectifs

- Intégrer les exigences de la norme en termes d'amélioration continue et être capable de les transposer en plan d'amélioration efficace

Programme

- Introduction : Définition, Le 6ème principe du management, Les objectifs, La chronologie, Rappel sur le concept de l'amélioration continue suivant Deming, Rappel sur l'impact de l'amélioration de la qualité sur les coûts de NQ, La satisfaction des clients
- S'améliorer : une exigence de la norme ISO 9001 : Action corrective, Action préventive
- Les principes à intégrer : Tous acteurs, Client et fournisseur internes, L'organisation, Les leviers, Comment faire ?
- 5 dimensions à respecter : Principes de base, Implication du personnel, Intégration des données, Engagement envers la qualité, Leadership
- Les acteurs : Le coordinateur qualité, L'animateur qualité, Le groupe de travail, Exemple de démarche
- Un référentiel pour s'améliorer : La norme ISO 9004
- Mesure et analyse des données : L'audit, L'autoévaluation, Les indicateurs qualité, le tableau de bord
- Conditions de réussite

Modalités pédagogiques

- Exposé théorique = 60%
- Exercices d'application et de réflexion = 40%
- Remise d'un document résumant le contenu théorique du cours

Les +

- Une présentation fortement illustrée par des exemples
- Des ateliers de réflexion et d'échanges sur les différentes méthodes et outils pouvant être mis en application



Animateur Qualité

Prendre en charge l'animation qualité en production

Durée du stage QM08
2 jours

Public

Toute personne devant animer et gérer la qualité au sein d'une équipe.

Prix HT : nous consulter

(par personne, pour 2 jours, incluant la fourniture des supports pendant ou à l'issue du stage.)

Intervenant

Jean-Luc DELFOSSE
Consultant en organisation et management d'entreprise.

Spécialiste de l'amélioration continue.

Forte expérience en formation et animation de groupes de travail.

Nombre de participants

Groupe de 8 personnes maxima.

Inter / Intra / Sur mesure

Contact - Inscriptions

JLD Consulting
Centr'Alp - 170, rue de Chatagnon - 38430 MOIRANS

E-mail
contact@jldconsulting.com

Site Internet
www.jldconsulting.com

Dates éventuelles

Nous consulter

Objectifs

- Comprendre les raisons et objectifs qui conduisent à instaurer un système qualité, l'environnement normatif et savoir utiliser les outils de la qualité

Programme

- Introduction : Définitions : Qualité, Assurance de la qualité, Management de la qualité, Contrôle, Vérification, Produit
- Concepts de la qualité : Les origines de la qualité, Qu'est-ce que la qualité, L'objectif de la qualité totale, Qualité et défauts, Mesure de la qualité, Le management total de la qualité
- Les normes ISO : Les 8 principes du management, L'approche processus, Cartographie des normes, La norme ISO 9000, La norme ISO 9001, La norme ISO 9004, La norme NF EN 9100
- Les audits qualité : Audits première, seconde et tierce partie, Audit de processus, Audit de poste, Enjeux et étapes de la certification
- Les outils de la qualité (notions) : Le travail de groupe, La résolution de problème par le PDCA, Le diagramme d'Ishikawa, L'analyse de Pareto, Notion de capacité et de maîtrise statistique des procédés, Les 5S
- Le tableau de bord de la qualité : Les indicateurs qualité, Le tableau de bord, Les coûts liés à la qualité, Les coûts de non qualité, Les coûts d'obtention de la qualité

Modalités pédagogiques

- Exposé théorique = 70%
- Exercices d'application et de réflexion = 30%
- Remise d'un document résumant le contenu théorique du cours

Les +

- Une présentation complète de la fonction qualité, de ses objectifs et des outils et moyens à mettre en oeuvre



Sensibilisation à la Qualité

Se sensibiliser à la notion de satisfaction client et comprendre la démarche qualité

Durée du stage QM09
2 jours

Public

Toute personne travaillant dans un environnement intégrant un Système de Management de la Qualité.

Prix HT : nous consulter

(par personne, pour **2 jours**, incluant la fourniture des supports pendant ou à l'issue du stage.)

Intervenant

Jean-Luc DELFOSSE

Consultant en organisation et management d'entreprise.

Spécialiste de l'amélioration continue.

Forte expérience en formation et animation de groupes de travail.

Nombre de participants

Groupe de 10 personnes maxima.

Inter / Intra / Sur mesure

Contact - Inscriptions

JLD Consulting

Centr'Alp - 170, rue de Chatagnon - 38430 MOIRANS

E-mail

contact@jldconsulting.com

Site internet

www.jldconsulting.com

Dates éventuelles

Nous consulter

Objectifs

- Acquérir les bases de la qualité et sensibiliser les acteurs de l'entreprise aux exigences qui permettent d'assurer la satisfaction du client

Programme

- Introduction : Définitions, Principes de base, Pourquoi la qualité, Différents types de qualité, Les écarts
- Historique de la qualité : L'origine de la qualité, L'assurance de la qualité, La qualité totale
- L'environnement normatif : Cartographie des normes, La norme ISO 9000, La norme ISO 9001, La norme ISO 9004, La norme ISO 19011
- La certification : Principe de la certification, Pourquoi : intérêts, inconvénients, Différents types de certification
- La démarche
- Les audits qualité : Les différents types d'audit, L'auditeur, Les objectifs de l'audit, Les étapes
- Les outils de la qualité : Le travail de groupe, La résolution de problème, Le diagramme d'Ishikawa, L'optimisation des processus, L'analyse de la valeur

Modalités pédagogiques

- Exposé théorique = 80%
- Exercices d'application et de réflexion = 20%
- Remise d'un document résumant le contenu théorique du cours

Les +

- Une approche simple de la qualité visant à en « vulgariser » les fondements et rendre facilement assimilables les concepts principaux
- Des ateliers de réflexion permettant une compréhension plus rapide



Le Système de Management de la Qualité

Se préparer à la mise en place d'un système de management de la qualité suivant les normes ISO

Durée du stage QM10
4 jours

Public

Toute personne devant être impliquée dans la mise en place d'un système de management de la qualité.

Prix HT : nous consulter

(par personne, pour 4 jours, incluant la fourniture des supports pendant ou à l'issue du stage.)

Intervenant

Jean-Luc DELFOSSE

Consultant en organisation et management d'entreprise.

Spécialiste de la mise en œuvre de Système de management de la qualité et de l'amélioration continue.

Auditeur.

Nombre de participants

Groupe de 8 personnes maxima.

Inter / Intra / Sur mesure

Contact - Inscriptions

JLD Consulting

Centr'Alp - 170, rue de Chatagnon - 38430 MOIRANS

E-mail

contact@jldconsulting.com

Site Internet

www.jldconsulting.com

Dates éventuelles

Nous consulter

Objectifs

- Comprendre les fondements permettant de mettre en place un Système de Management de la Qualité suivant les normes ISO 9000

Programme

- Historique et concepts de la qualité
- Les évolutions
- Les normes ISO : La norme ISO 9000 (principes essentiels et vocabulaire), La norme ISO 9001 (exigences), La norme ISO 9004 (lignes directrices pour l'amélioration des performances)
- La mise en œuvre de la norme ISO 9001 : Architecture documentaire : chapitre 4
- Les chapitres 5 à 8 : Responsabilité de la direction, Management des ressources, Réalisation du produit, Mesures, analyse et amélioration
- Démarche qualité et certification
- L'après certification : Les audits, La mise en œuvre de l'amélioration continue

Modalités pédagogiques

- Exposé théorique = 70%
- Travaux de réflexion sur la mise en œuvre des exigences du référentiel, en sous-groupe = 30%
- Remise d'un document résumant le contenu théorique du cours

Les +

- Un stage permettant d'acquérir les bases indispensables à la mise en œuvre d'un système de management de la qualité
- La possibilité de concrétiser les acquis par une mise en pratique tutorée



Mesures, Indicateurs et Tableau de bord

Piloter la performance et vérifier l'atteinte des objectifs

Durée du stage QM04
1 jour

Public

Toute personne ayant à mettre en œuvre un tableau de bord de pilotage

Prix HT : nous consulter

(par personne, pour 1 jour, incluant la fourniture des supports pendant ou à l'issue du stage.)

Intervenant

Jean-Luc DELFOSSE
Consultant en organisation et management d'entreprise.

Spécialiste de la mise en œuvre de Système de management de la qualité et de l'amélioration continue.

Auditeur.

Nombre de participants

Groupe de personnes.

Inter / Intra

Contact - Inscriptions

JLD Consulting
Centr'Alp - 170, rue de Chatagnon - 38430 MOIRANS

E-mail
contact@jldconsulting.com

Site Internet
www.jldconsulting.com

Dates éventuelles

Nous consulter

Objectifs

- Etre capable, à partir des objectifs fixés, d'identifier les bons indicateurs, de choisir le type de représentation et de les compiler sur un tableau de bord

Programme

- Introduction
Pourquoi mesurer ? Pour qui mesurer ?
- Les indicateurs
Différents types d'indicateurs, Formalisation, Exemples
- Le tableau de bord
Définition, les acteurs, Réalisation et exploitation, quelques applications
- Étude de cas
- Conclusion

Modalités pédagogiques

- Exposé théorique = 80%
- Etude de cas : construction d'un tableau de bord = 20%
- Remise d'un document résumant le contenu théorique du cours

Les +

- Une approche structurée de la conception d'un tableau de bord
- Une application concrète, à partir d'une situation décrite



QM100 – Devenir responsable qualité

Durée : 8 jours
(5 jours + 6 demi-journées)

Public : responsables qualité au démarrage de leurs fonctions. Tout profil de technicien qualité ou animateur qualité en évolution de poste.

Pré requis : Première expérience de la qualité.

Participants : Cycle individuel ou collectif intra entreprise.

Intervenant :

Jean-Luc DELFOSSE.

Consultant en organisation et management d'entreprise.

Spécialiste de l'amélioration continue et de la mise en place de SMQ.

Auditeur

Prix HT :

Nous consulter

**Formation
Action
personnalisée**

Dates modulables : Rythme intégré dans le travail : Une première phase organisée sur deux à trois semaines consécutives (suivant accord). Une seconde phase prévue à raison d'une demi-journée par quinzaine pendant 12 semaines.

Objectifs : Cette formation a pour but de permettre une prise en charge efficace de la fonction qualité et de mettre en place et/ou d'améliorer un Système de Management de la Qualité

- **Organiser la fonction qualité adaptée à l'environnement interne de l'entreprise** en répondant aux exigences du référentiel choisi.
- **Analyser sa propre organisation qualité**, mesurer les écarts par rapport aux meilleures pratiques et définir les actions prioritaires pour un retour sur investissement optimal.
- **Acquérir les bonnes méthodes.**
- **S'approprier les outils** permettant de **piloter** le SMQ
- **Mettre en place les tableaux de bord et des plans d'amélioration** concrets qui donneront des résultats mesurables.

Contenu :

Les principes fondamentaux de la fonction « Qualité » seront abordés lors d'un **premier cycle** riche en apports théoriques complets et concrets (5 jours), et lors d'un **second cycle** de mise en œuvre et de suivi du plan d'action (6 demi-journées).

1. Définitions et concept de base de la qualité. Evolutions
2. La norme ISO 9000 : principes essentiels et vocabulaire, la norme ISO 9001 : exigences, la norme ISO 9004 : lignes directrices pour l'amélioration des performances
3. La mise en place d'un SMQ et le management de la qualité
4. Démarche qualité et certification
5. L'après certification : audit et amélioration continue
6. Méthodes et outils de la qualité
7. Animation de la fonction
8. Indicateurs et tableau de bord

Modalités pédagogiques :

➤ Pédagogie vivante et interactive reposant sur des mises en situation concrètes, basées sur les pratiques de l'entreprise. ➤ **Apport théorique en relation avec la demande de l'entreprise et du candidat, ayant pour objectif de doter le participant d'outils directement utilisables dans l'entreprise.** ➤ Suivi personnalisé sur trois mois permettant la mise en œuvre et le suivi du plan d'amélioration.

Les Plus ...

- Un accompagnement personnalisé permettant des résultats mesurables.
- Evaluation préalable de la demande du dirigeant, de celle du candidat, et des outils utilisés au sein de l'entreprise.
- Mesure finale des résultats obtenus à l'issue de la formation avec le candidat et le dirigeant.