

## Management de la qualité : démarches et outils

### Management de la qualité : démarches et outils

Code Bédéo : EME264

### Planning

Période	Modalité
Information Indisponible - Information Indisponible	Formation à distance planifiée

### CONDITIONS D'ACCES / PRÉREQUIS

Niveau Bac+2 en sciences ou en gestion et / ou expérience professionnelle témoignant d'une bonne connaissance du fonctionnement d'un organisme (entreprises, administrations, opérateurs publics, associations, ONG...).

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Contribuer à l'atteinte des objectifs professionnels des auditeurs par l'enseignement des principes, des méthodologies et des outils du management de la qualité.

Suivant les orientations voulues, cette formation permettra :

- D'utiliser les logiques du management de la qualité sur d'autres domaines de management comme l'environnement, la santé au travail, la sécurité, la RSE...
- De construire puis animer une démarche qualité globale à partir des standards EFQM et ISO 9001
- De piloter des projets et des actions pour améliorer l'expérience clients, optimiser les processus ou réduire les dysfonctionnements

### COMPÉTENCES VISÉES

A l'issue de cet enseignement, les auditeurs sauront mener des démarches suivant différentes approches en se basant sur des raisonnements, des normes et des outils pour :

- Diagnostiquer sa situation,
- Construire les processus clés,
- Proposer des orientations bénéfiques,
- S'appuyer sur une gouvernance facilitante,
- Mettre en place des procédures adaptées aux exigences et aux risques encourus,
- Analyser ses résultats perçus et mesurés,
- Déterminer des opportunités d'amélioration.

## Contenu de la formation

Les thèmes abordés par les enseignants prennent en compte les attentes des sessions d'auditeurs, l'actualité en cours, les tendances lourdes et les approches nouvelles qui se développent dans les organismes. Sont développés dans la formation :

- **Les concepts à maîtriser** : les définitions normées, le cycle de la qualité, la roue de Deming, le contrôle, la maîtrise, l'assurance et le management de la qualité
- **Les fondamentaux** : l'orientation clients, la compréhension des parties prenantes, l'approche processus, la maîtrise des risques, l'implication des acteurs, les référentiels, les mesures de performance, l'amélioration continue
- **Les stratégies possibles** : le kaizen, Hoshin et le management par percée, 6 sigmas, les standards de management, la chaîne des valeurs, l'excellence opérationnelle et managériale
- **Les apports** : qualité et pilotage de la performance, qualité et commercial, qualité et management de projets, qualité et RH, qualité et production, qualité et gestion de la transformation
- **Les outils** pour définir, animer, évaluer et améliorer la qualité : les diagnostics, le benchmark, les enquêtes, les cartographies, les indicateurs, les audits, l'auto-évaluation...
- **Les standards de management** de la qualité : l'ISO 9001, l'EFQM, les normes-guide et les fascicules de recommandations
- **Les techniques pour l'amélioration** : les outils de base de résolution de problème (QOQCP, Ishikawa, 5P, Pareto...), le lean management, le 5S, le management visuel, le design thinking...
- **Les reconnaissances** possibles : le scoring, les labels, les accréditations et les certifications
- **Le rôle** des acteurs, le leadership, les responsabilités, gouvernance et comitologie

## Modalités de validation et d'évaluation

**Contrôle continu:** Contrôle de connaissances et de savoirs qui se déroule tout le long du temps de l'enseignement

**Projet(s):** Projet(s) à réaliser amenant la livraison d'un livrable

**Examen final:** Examen final portant sur l'ensemble des connaissances et des savoirs de l'enseignement

## Accompagnement et suivi:

Prise en charge des auditeurs inscrits à une unité d'enseignement, depuis l'inscription jusqu'au déroulement effectif de la formation.

## Parcours

### Cette UE est constitutive des diplômes suivants:

```
[{"code":"MG0800A","code_suivi":207,"date_debut_validite":"2022-09-01","date_fin_validite":"9999-08-31","affichable":true}, {"code":"MR12101A","code_suivi":309,"date_debut_validite":"2019-09-01","date_fin_validite":"2025-08-31","affichable":true}, {"code":"CC3500A","code_suivi":35,"date_debut_validite":"2022-09-01","date_fin_validite":"9999-08-31","affichable":true}]
```

**ECTS: 6**

<b>Volume Horaire approximatif</b>	<b>Financement individuel hors tiers financeur et CPF</b>	<b>Tarif de référence (Employeur)</b>
45 heures	Information Indisponible	Information Indisponible

### **Infos Pratiques**

<b>Durée approximative</b>	<b>Modalité</b>	<b>Période</b>	<b>Date de début des cours</b>	<b>Date de fin des cours</b>
45 heures	Formation à distance planifiée	Second semestre	Information Indisponible	Information Indisponible

Dernière mise à jour: 03/04/2025 17:19:32