

## FORMATION QU/01

# PARCOURS REFERENT QUALITE

---

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Connaître et utiliser les normes ISO
- Animer le terrain
- Pratiquer l'audit et animer la démarche de progrès continu.

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Mettre en place dans l'entreprise le Système de Management de la Qualité (SMQ) : en intégrant les objectifs de performance de la Direction
  - Savoir animer le SMQ en mobilisant et coordonnant l'ensemble des collaborateurs sur ces sujets, notamment les pilotes de processus
  - Mettre en place un système de recueil de la satisfaction client, de traitement des non- conformités et des audits internes
  - Gérer les tableaux de bord qualité et la démarche d'amélioration continue
- 

### PROGRAMME

**1er jour : approche globale de la qualité et rôle du référent qualité-** Le contexte normatif français : normes ISO 9001, 14001, NF 26000

- Principes fondamentaux de la qualité
- Cartographie et contenu des processus
- Rôle et missions des différents acteurs du SMQ : engagement de la direction, référent qualité, pilote de processus
- Première approche des objectifs, indicateurs qualité et tableaux de bord
- Première approche de l'amélioration continue
- Application à chaque entreprise : diagnostic de la démarche qualité de son entreprise, objectifs de progrès pendant la formation (à valider avec la Direction et à préparer pour le 2ème jour)

**2ème jour : les référentiels des entreprises concernées-** Présentation par chaque référent

- la démarche qualité de son entreprise
- le(s) référentiel(s) qualité concernés
- la cartographie et le contenu de ses processus
- ses objectifs de progrès
  
- Principes fondamentaux et contenu de la norme ISO 9001 v2015

- Les changements par rapport à la version 2008 et les implications pour le référent qualité
- L'organisation documentaire à mettre en place (système d'informations)
- Application à chaque entreprise :- Amélioration du contenu de ses processus (notions de risques et opportunités)
- Préparation de ses indicateurs et tableaux de bord pour le 3ème jour

**3ème jour : les outils de l'amélioration continue (1)**- Amélioration par chaque référent du contenu de ses processus

- Travail sur les indicateurs qualité, tableaux de bord et objectifs de chaque entreprise
- Présentation collective, objectifs de progrès
- Système de recueil de la satisfaction client et autres parties intéressées pertinentes
- Système de traitement des non conformités, dysfonctionnements, remarques
- Application à chaque entreprise, objectifs de travail pour le 4ème jour

**4ème jour : les outils de l'amélioration continue (2)**- Présentation par chaque référent de son :

- Système de recueil de la satisfaction client et autres parties intéressées pertinentes
- Système de traitement des non conformités, dysfonctionnements, remarques
- L'animation du SMQ :
- Rappel du rôle de chacun dans l'entreprise : engagement de la direction, référent qualité, pilote de processus
- Formalisation de ces différents rôles dans l'entreprise
- Les moments dédiés à l'animation du SMQ : les réunions qualité, le suivi des objectifs et des indicateurs, la revue de direction
- Application à chaque entreprise, objectifs de travail pour le 6ème jour

**5ème jour : développement de sa capacité de persuasion et d'animation d'une équipe**- Préparer sa réunion, gage de réussite

- Définir concrètement l'objectif à atteindre à la fin de la réunion.
- Impliquer les participants en amont.
- Choisir sa posture d'animateur en fonction de l'objectif et des participants.
- Utiliser un outil structurant pour préparer la réunion et parvenir à l'objectif.
- Choisir pour chaque étape les techniques d'animation appropriées.
- Expérimentation de différentes techniques d'animation.
- Piloter la réunion pour atteindre l'objectif
- Soigner l'introduction pour affirmer son leadership d'animateur
- Mettre en mouvement le groupe
- Utiliser les techniques de communication qui favorisent l'implication pour exploiter la richesse du groupe
- Cadrer la réunion pour respecter le timing et focaliser l'énergie du groupe sur l'objectif
- Obtenir l'engagement des participants à la fin de la réunion
- S'organiser pour diffuser le compte rendu dès la fin de la réunion

- 6ème jour : les audits internes**- Présentation par chaque référent des moments dédiés à l'animation du SMQ dans son entreprise
- L'audit interne :- Présentation terminologie, principes
  - Les étapes de l'audit interne
  - Les compétences de l'auditeur interne
  - Les outils : procédure, planification, convocation et rapport d'audit interne
- Application au cas de son entreprise :- Préparation de sa procédure et planification, prévision d'un audit interne avant le 9ème jour
- Préparation du manuel qualité, des processus de pilotage de l'entreprise et du SMQ (en vue du 7ème jour)

- 7ème jour : le lien entre la stratégie et la démarche qualité**- Contexte de l'organisme :- Compréhension de l'organisme et de son contexte
- Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées, méthodes de recueil
  - Leadership
  - Leadership et engagement
  - Politique et objectifs qualité
- Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme
- Traduction de ces éléments dans les outils qualité : manuel qualité, processus de pilotage de l'entreprise et du SMQ
- Application au cas de son entreprise :- Révision du manuel qualité, des processus de pilotage de l'entreprise et du SMQ
- Identification de 2 problématiques dans l'entreprise (en vue du 8ème jour)

- 8ème jour : la méthodologie de résolution de problèmes (MRP)**- Présentation de la MRP :- Les différentes étapes (cadrage, analyse, solutions, implantation, suivi, évaluation)
- Les outils
  - L'intégration dans les outils d'amélioration continue
- Application aux cas de chaque entreprise :- Travaux de groupe
- Synthèse

- 9ème jour : retour d'expérience sur les audits internes et synthèse**- Retour d'expérience sur les audits internes :- Intervention de chaque participant
- Compléments de l'intervenant

- Préparation de l'audit de certification
  - Point sur le plan de progrès de chaque participant
  - Plan d'actions suite à la formation
  - Quizz d'évaluation des connaissances
  - Evaluation de la formation
- 

#### **DUREE :**

70 heures  
10 modules de 7H : 1 Jour/ mois  
7 à 10 stagiaires maximum

#### **DATES**

Septembre 2019 à Juillet 2020

#### **HORAIRES**

09h00-12h30 et 13h30-17h00

**LIEU :** Centre de formation Auch

#### **PUBLIC :**

Personnes en charge d'animer la vie de la qualité, aussi bien auprès des acteurs internes (salariés, instance représentatives) qu'auprès des acteurs externes partenaires (clients, sous-traitants, fournisseurs) et organismes certificateurs

#### **PRE REQUIS :**

#### **NATURE DE LA FORMATION**

Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances

**MODALITE DE LA FORMATION :** Présentiel

---

**SANCTION DE LA FORMATION :** Attestation de formation

#### **METHODES PEDAGOGIQUES**

Opérationnelle et interactive, basée sur les problématiques et le vécu des stagiaires.

**TARIF :** 2 350€ HT, soit 2 820 € TTC pour ce cycle global

---

**VOS CONTACTS CCI GERS FORMATION**

Denis DESPAUX : [d.despaux@cci-formation-gers.fr](mailto:d.despaux@cci-formation-gers.fr)

Valérie VALADIÉ : [v.valadie@cci-formation-gers.fr](mailto:v.valadie@cci-formation-gers.fr)