Formation Cycle certifiant Responsable qualité

Ce cursus métier est composé de plusieurs formations distinctes

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92 | TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07 | E-MAIL : inscription@hubformation.com

Ce cycle vous permettra d'acquérir les différents outils et méthodes pour appréhender tous les aspects du métier de Responsable Qualité. Il vous montrera comment déployer une démarche qualité dans toutes ses étapes : positionnement, mise en oeuvre, management, communication, suivi, audit. Cette démarche d'anticipation et de progrès donnera une base solide d'amélioration continue à votre poste.

Référence	KRQ
Durée	11 jours (77h)
Tarif	5 400 €HT
Repas	repas inclus

Objectifs

| Elaborer une politique qualité dans son entreprise
| Réaliser un audit qualité interne et en transmettre le plan d'action
| Suivre l'amélioration continue pour la faire perdurer
| Animer une équipe de résolution de problème

Public

| Responsable qualité,
| pilote de processus,
| animateur qualité,
| auditeur interne,
| auditeur qualité.

Prérequis

| Connaissances de base de la norme ISO 9000 et 9001 et de l'approche processus.

Programme de la formation

Responsable Qualité, le métier
| Présentation du SMQ. Appréhender le modèle de management ISO 9000.
| Intégrer l'amélioration continue et la logique PDCA dans la structure du SMQ.
| Définir les enjeux et attentes de l'entreprise pour déterminer la politique qualité. Fixer des objectifs cohérents.
| Manager en transversalité. Développer le relationnel interne pour créer son réseau.
| Définir le système de management de la qualité et son organisation.
| Déterminer les processus de pilotage.
| Positionner son rôle, sa responsabilité et son autorité.
| Construire son tableau de bord de pilotage.
| Dégager les arguments pour obtenir l'adhésion autour du projet.
| Choisir le modèle de communication. Comprendre les impacts de la communication sur l'organisation.
| Gérer et exploiter les audits. Progresser à partir des non-conformités.
| Les outils pratiques de l'amélioration continue.

Manager par les processus qualité
| Comprendre les bases de l'approche processus : relation entre la norme ISO 9001 et les processus.

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)

le 14 novembre 2024
le 17 mars 2025
le 16 juin 2025
le 18 septembre 2025
le 4 décembre 2025

PARIS

le 4 novembre 2024
le 10 mars 2025
le 2 juin 2025
le 11 septembre 2025
le 27 novembre 2025

VOIR TOUTES LES DATES

HUB Formation - 1-7, Cours Valmy - 92923 Paris - La Defense
01 85 77 07 07 - www.hubformation.com - SIREN 525 287 785

| Créer des processus : définition du périmètre, étude de l'environnement du processus.
| Développement des relations clients/fournisseurs interne (RCFI).
| Manager par le processus. Le rôle du pilote de processus.
| La gestion du changement et de la motivation pour passer à l'action.
| Revue de processus (la méthode PDCA : Planifier, Réaliser, Vérifier, Corriger).
| Mesure de maturité du processus (grille d'analyse).
| Gestion des risques dans les processus. Elaboration de la criticité du processus.

Réaliser un audit qualité interne
| Identifier les typologies d'audits. Positionner l'audit dans le système de management de la qualité.
| Appliquer la logique du PDCA.
| Concevoir son programme d'audit qualité.
| Définir l'étendue et les objectifs des audits. Planifier le programme d'audit de l'entreprise.
| Elaborer sa trame de questions. Préparation de la visite d'audit (interview).
| Réalisation de l'interview.
| Pratiquer l'écoute active (écoute, reformulation, relance, recentrer). Savoir éviter les conflits (karpman).
| Rédaction du rapport et du plan d'action.

Tableaux de bord Qualité, conception et exploitation
| Positionner les indicateurs dans le système de management de la qualité.
| Le principe d'amélioration continue.
| Eléments et objectifs du tableau de bord.
| Concevoir le système de mesure : typologie, choix et caractéristique des indicateurs.
| Communication du système de mesure aux collaborateurs.
| Utiliser les tableaux de bord comme outil de management participatif.
| Analyse des résultats et réactivité. Plan d'action.
| Tableau de bord prospectif (Balanced Score Card).
| Comment contrôler son système, mesurer son efficacité.
| Identifier les dysfonctionnements du système. Mise en oeuvre des actions correctrices (résolution de problèmes).

Surmonter les problèmes dans une démarche qualité
| Définir les caractéristiques d'un problème.
| Déterminer les étapes chronologiques d'analyse et de résolution.
| Appliquer la démarche d'amélioration continue "PDCA" à la MARP.
| Rechercher les causes, mettre en oeuvre les solutions.
| Les outils d'analyse : QQOQCP, arbre des causes, règle de PARETO.
| Les outils de prise de décision : matrice de décision, relevé de données, brainstorming.
| Animation d'une équipe de résolution de problème : déterminer les enjeux et les finalités du projet.
| Structurer et diffuser la communication pour faire vivre la démarche.
| Mener un retour d'expérience (REX) pour progresser dans la résolution de problèmes.
| Aperçu de méthodes similaires : 8D, le QRQC, Quick Response Quality Control, le principe du DMAIC.

Journée de certification
| Cette journée est destinée à valider les connaissances acquises au cours du cycle certifiant "Responsable Qualité". Ce cycle permet d'acquérir les différents outils et méthodes pour appréhender tous les aspects du métier de Responsable Qualité et de savoir déployer une démarche qualité dans toutes ses étapes.

Certification
| Dans le cadre de cette journée, les participants auront à passer des épreuves écrites et un entretien individuel avec l'examinateur.

Présentation des épreuves
| Présentation du déroulement de la journée de certification.
| Prise de connaissance des documents et questions des participants.

Questionnaires à choix multiples
| QCM sur la norme ISO 9001.
| QCM sur la fonction de responsable qualité.
| QCM sur le management des processus.
| QCM sur la réalisation d'un audit interne.
| QCM sur la conception et l'exploitation de tableaux de bord qualité.
| QCM sur la gestion des problèmes dans une démarche qualité.

Etude de cas
| Etude de cas sur la mise en place d'un système de management de la qualité dans une organisation.
| Travail rédactionnel à remettre à l'examinateur.

HUB Formation - 1-7, Cours Valmy - 92923 Paris - La Defense
01 85 77 07 07 - www.hubformation.com - SIREN 525 287 785

Mise en situation
| Préparation individuelle et simulation d'un entretien d'audit avec l'examinateur

Méthode pédagogique

| Les fondamentaux sur le management de la qualité sont apportés par les stages ref. RQM, MPQ et AQI. Ces stages seront suivis en premier dans le cycle (dans l'ordre de son choix). Ils seront suivis par TBQ, puis DAQ, dans cet ordre.
| Echanges. Mise en pratique en sous-groupes. Réflexions collectives. Etude de cas. Mises en situation.
| Elaboration d'une politique qualité, de la cartographie des processus d'une entreprise type et détermination des processus prioritaires. Constitution de son tableau de bord. Jeux de rôles pour définir sa communication et présenter son système de management de la qualité.
| Prise en compte du programme d'audit d'une entreprise type. Réalisation des audits préparés précédemment suivant des scénarios préétablis. Restitution des jeux de rôles : analyse du déroulement et des comportements.
| Check-list en groupe des objectifs et des indicateurs. Construction du tableau de bord qualité à partir d'un cas d'entreprise. Jeux de rôles de présentation des résultats et du plan d'action.
| Partage des bonnes pratiques à partir d'exemples. Sur la base d'une étude de cas, mettre en place une démarche (étapes et pratique des outils).

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

| Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
| Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
| Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
| Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
| Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
| Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
| Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
| Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
| Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.
Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.