

CONTROL

QUALITY

CATALOGUE DE FORMATION
Qualité

Préambule

L'évolution des besoins des clients et des technologies introduit des changements dans l'exercice des métiers du secteur des Télécoms et des Technologies de l'Information et de la Communication. Ces évolutions exigent aux acteurs des compétences accrues à tous les niveaux de la chaîne, aussi bien chez les opérateurs économiques publics que privés.

Dans ce contexte, la formation revêt être un outil indispensable.

Le Groupe Défis & Stratégies, au travers de son catalogue TIC 2017, propose des formations adaptées et rigoureusement élaborées afin d'accompagner les cadres et dirigeants africains dans cet environnement changeant.

Le Groupe Défis & Stratégies offre depuis 18 ans des formations adaptées aux changements économiques, technologiques et organisationnels subis par les entreprises et leurs personnels.

Nos consultants, spécialisés par métier ou secteur d'activités, vous proposent le contenu et le mode de formation qui répondent le mieux à vos objectifs, vos cibles et votre budget.

Présent en Afrique de l'ouest (Burkina Faso, Togo, Sénégal) et centrale (Congo RDC), le Groupe Défis & Stratégies a animé plus de 1200 sessions de formation dans différents secteurs d'activités dont les plus représentatifs sont les Télécoms et les TIC.

Et si votre problématique est spécifique et si la formation idéale n'est pas dans notre catalogue, le Groupe Défis & Stratégies l'invente pour vous et avec vous à la période de votre choix grâce à l'expérience professionnelle, pédagogique et internationale de ses experts formateurs, qui allient rigueur intellectuelle, pragmatisme opérationnel et flexibilité relationnelle.

Excellente année 2017!

Sommaire



1. Passer d'un système qualité à un système QSE (qualité - sécurité - environnement)	32
2. Auditer votre système intégré QSE	33
3. Coaching efficace pour manager	34
4. Responsable santé-sécurité-environnement : prenez en main votre fonction	34
5. Formation pratique des techniciens qualité	34
6. Formation : Responsable qualité	34
7. Formation : Lean dans les services et Six Sigma : les clés de la performance	34
8. Pilote des processus	34
9. Guide pratique de l'ISO 9001 - spécial services	34
10. Formation auditeurs qualité selon ISO 9001	34
11. Auditeur qualité interne	34
12. Tableau de bord qualité	34
13. Les fondamentaux d'un système de management QSE	34
14. La qualité dès la conception et le développement	34
15. Management des risques selon ISO 9001 V2015	34
16. Système du management par la qualité comme levier de performance	34

1. PASSER D'UN SYSTÈME QUALITÉ À UN SYSTÈME INTÉGRÉ QSE



Objectifs

- Construire un Système de Management Intégré (SMI) cohérent et efficient
- Comprendre le principe des systèmes «santé-sécurité au travail» et «environnement».
- Identifier les clés pour enrichir votre approche

processus dans une logique d'intégration et de prévention des risques QSE.

- Repérer les facteurs de réussite pour piloter ce nouveau système de management QSE Qualité - Sécurité - Environnement

Profil Stagiaire

- Directeur, Responsable Qualité désirant donner une nouvelle dimension à leur système de management et évoluer vers un système intégré Qualité Santé-Sécurité-Environnement (QSE).

Informations



Nombre de jours

3 jours



Prix fcf formation par personne

Nous consulter



Période de formation

Nous consulter

Programme détaillé

- Les trois dimensions d'un système de management intégré (SMI)
- Les enjeux d'un système intégré, la notion de parties intéressées.
- Pour qui, pourquoi un système intégré ?
- Similitudes et spécificités des référentiels ISO 14001 et OHSAS 18001 avec ISO 9001 .
- Les points clés d'un Système de Management Environnement (SME), l'essentiel de la réglementation environnementale.
- L'analyse environnementale initiale : base de la démarche.
- Préparer une analyse initiale et la réaliser pour identifier les aspects environnementaux significatifs.
- Les points clés d'un Système de Management Santé-Sécurité (SMSS) au travail
- Les textes réglementaires incontournables.
- L'analyse de risques au poste de travail, le document unique pour construire son plan de prévention.

- Élargir concrètement son Système Qualité
- Une approche processus à trois dimensions Qualité-Santé-Sécurité-Environnement.
- Raisonner à la fois satisfaction, prévention, conformité réglementaire et amélioration de performances.
- Faire évoluer son système qualité et parallèlement son système documentaire : un nouveau manuel QSSE, des fiches d'identité processus complétées, des procédures étoffées...
- De la politique au plan d'actions QSSE : repenser votre système de manière intégrée.
- Piloter son nouveau système de management QSSE
- Un tableau de bord pour suivre, agir et communiquer sur 3 dimensions.
- Des revues QSSE condensées.
- Un plan d'animation à penser «Qualité Santé -Sécurité Environnement».

2. AUDITER VOTRE SYSTÈME INTÉGRÉ QSE



Objectifs

- Acquérir les méthodes et les outils pour auditer efficacement un système et/ou des processus QSE

Profil Stagiaire

- Futur auditeur QSE interne et externe.
- Responsable QSE désirant comprendre la logique des audits QSE.
- Pré requis

Une connaissance ainsi qu'une pratique des principes d'un système QSE et des référentiels (ISO 14000, OHSAS 18001, ISO 9001) sont souhaitées.

Informations



Nombre de jours

4 jours



Prix fcf formation par personne

Nous consulter



Période de formation

Nous consulter

Programme détaillé

- Les trois dimensions d'un système de management intégré (SMI)
- Les enjeux d'un système intégré, la notion de parties intéressées.
- Pour qui, pourquoi un système intégré ?
- Similitudes et spécificités des référentiels ISO 14001 et OHSAS 18001 avec ISO 9001 .
- Les points clés d'un Système de Management Environnement (SME), l'essentiel de la réglementation environnementale.
- L'analyse environnementale initiale : base de la démarche.
- Préparer une analyse initiale et la réaliser pour identifier les aspects environnementaux significatifs.
- Les points clés d'un Système de Management Santé-Sécurité (SMSS) au travail
- Les textes réglementaires incontournables.
- L'analyse de risques au poste de travail, le document unique pour construire son plan de prévention.

- Élargir concrètement son Système Qualité
- Une approche processus à trois dimensions Qualité-Santé-Sécurité-Environnement.
- Raisonner à la fois satisfaction, prévention, conformité réglementaire et amélioration de performances.
- Faire évoluer son système qualité et parallèlement son système documentaire : un nouveau manuel QSSE, des fiches d'identité processus complétées, des procédures étoffées...
- De la politique au plan d'actions QSSE : repenser votre système de manière intégrée.
- Piloter son nouveau système de management QSSE
- Un tableau de bord pour suivre, agir et communiquer sur 3 dimensions.
- Des revues QSSE condensées.
- Un plan d'animation à penser «Qualité Santé -Sécurité Environnement».

6. FORMATION : RESPONSABLE QUALITÉ




Objectifs


- Situer le rôle du responsable Qualité.
- Acquérir les principes et outils Qualité pour mener à bien sa mission.
- Construire son plan d'actions individuel pour débiter sa démarche qualité.


Profil Stagiaire

- Responsable Qualité de sociétés industrielles ou de services entrant en fonction
 - Pré requis
- Connaître le fonctionnement de l'entreprise

Informations

 **Nombre de jours**
3 jours

 **Prix fcfa formation par personne**
Nous consulter

 **Période de formation**
Nous consulter

Programme détaillé

1. Comprendre les principes Qualité

- Les différents concepts : Management et Assurance Qualité, contrôle, PDCA.
- Enjeux de la démarche qualité.

2. Mettre en œuvre la démarche

- Mettre en place une structure Qualité au sein de l'entreprise.
- Participer à la rédaction de la politique Qualité, déployer les objectifs dans toute l'entreprise.
- Faire le diagnostic qualité : mesurer les coûts de non-qualité, faire le bilan des processus, mesurer la qualité perçue par les clients, faire le recensement des dysfonctionnements dans l'entreprise.
- Planifier et suivre la mise en œuvre des actions d'améliorations, (plan d'action qualité).
- Construire des tableaux de bord Qualité avec des indicateurs pertinents, les exploiter pour progresser.

3. Mettre en œuvre un système de management Qualité

- La norme ISO 9001 V 2008 : les principales exigences par chapitre.

- Formaliser le savoir-faire de la société : le manuel Qualité, les descriptifs de processus, les procédures et instructions : faire simple et efficace...

4. Mettre en œuvre des méthodes de contrôle et de prévention

- Contrôle qualité et autocontrôle : assurer la conformité des prestations.
- AMDEC et contrôle statistique (MSP) pour anticiper les défaillances.
- L'amélioration au quotidien : la méthode CARREDAS pour résoudre les problèmes ; les actions correctives et préventives pertinentes.

5. Assurer le rôle et les missions du responsable Qualité

- Développer une culture qualité, identifier les facteurs d'adhésion.
- La fonction de Responsable qualité.

7. FORMATION «LEAN DANS LES SERVICES ET SIX SIGMA» : LES CLÉS DE LA PERFORMANCE




Objectifs


- Comprendre les concepts du Lean Management.
- Associer Lean Management et Six Sigma dans les services.
- Piloter collectivement l'amélioration continue.
- Construire et piloter une démarche Lean Six Sigma dans l'entreprise


Profil Stagiaire

- Organisateur, chef de projet en charge de mettre en œuvre le Lean Management dans les services.
- Tout manager en charge de la démarche.
- Responsable Qualité.

Informations

 **Nombre de jours**
6 jours (3+3)

 **Prix fcf formation par personne**
Nous consulter

 **Période de formation**
Nous consulter

Programme détaillé

Les principes de la démarche et des méthodes

1. Qu'est-ce que le Lean dans les services ?

- L'historique du Lean Management.
- Les applications dans l'industrie.
- Les transpositions dans le domaine des services (fonctions supports de l'entreprise, services publics, hôpitaux).

2. Qu'est-ce que le Six Sigma ?

- Les principes du Six Sigma.
- Les liens entre Lean Management et démarche Six Sigma.
- Transposition dans les services en termes de qualité et de capacité.

3. Lean Six Sigma : la démarche à mettre en œuvre

- Diagnostic des processus.
- Identification des méthodes à appliquer.
- Analyser les processus pour identifier les zones de gain.
- Plans d'actions.
- Le D.M.A.I.C.
- La mise en œuvre et le pilotage.

4. Les méthodes

- Organiser les postes de travail.
- Le value stream mapping.
- L'AMDEC.

- Méthodes (suite), la mise en œuvre de la dynamique et son pilotage

5. Les méthodes (suite)

- Les activités liées au D.M.A.I.C.
- La résolution de problème.
- Les détrompeurs.
- La mesure de la variabilité.
- Les solutions pour réduire la variabilité.
- Les 5S.

6. Les indicateurs à mettre en place

- Le choix des indicateurs : performance et avancement.
- Le reporting.
- Le ROI.
- Le pilotage de la démarche.

7. Lean Six Sigma : le déploiement

- Impliquer les acteurs.
- Le rôle du management.
- La communication associée.

8. La pérennisation

- La consolidation des résultats.
- La formation.
- Les réunions d'échanges.
- Les retours d'expériences.
- Se fixer de nouveaux objectifs.

8. PILOTE DES PROCESSUS



Objectifs

- Comprendre l'approche processus, principes et intérêts.
- Assimiler les facteurs clés qui en favorisent la

réussite.

- Acquérir les outils et les méthodes pour décrire et piloter efficacement un processus.


Profil Stagiaire


- Pilote, propriétaire de processus.
- Responsable Qualité, responsable d'activités.

Document prescrit : fascicule AFNOR FD 50-176
«Management des processus»

Informations

 **Nombre de jours**
3 jours

 **Prix fcf formation par personne**
Nous consulter

 **Période de formation**
Nous consulter

Programme détaillé

1. L'approche processus pour décloisonner l'entreprise

- Les principes de l'approche processus.
- Les exigences de la norme ISO 9001 Version 2008.
- La cartographie des processus dans l'entreprise : comment la créer ?
- Comment favoriser la transversalité, passer d'un raisonnement procédures à un raisonnement processus.

2. Décrire et maîtriser le déroulement d'un processus

- Décrire un processus : viser le juste nécessaire, repérer les caractéristiques d'un processus, faire les liens avec les procédures et modes opératoires existants, représenter graphiquement des processus. Les fiches d'identité processus.
- Identifier les risques, repérer les points critiques.
- Mettre en place des actions de surveillance.
- Établir une règle pour maîtriser les non-conformités.
- Enregistrer pour apporter la preuve de la conformité du produit ou prestation réalisée.

3. Piloter et améliorer un processus

- Définir les informations nécessaires pour piloter un processus.
- Mesure la performance du processus dans une optique «qualité-coût-délai».
- Formaliser son plan d'actions.
- Faire la différence entre les indicateurs de performance et ceux de surveillance.
- Préparer et organiser des revues de processus.
- Promouvoir une logique d'amélioration continue.

4. Les responsabilités du pilote de processus

- Être garant de la prise en compte des besoins clients.
- Assurer l'amélioration permanente du processus, définir les contributions individuelles et collectives, communiquer sur les résultats et les actions.
- Animer, donner envie d'agir pour s'améliorer. Identifier les pièges à éviter pour le pilote de processus.

9. GUIDE PRATIQUE DE L'ISO 9001 - SPÉCIAL SERVICES



Objectifs

- Identifier les moyens pour répondre de façon simple et concrète aux exigences de la norme ISO 9001 dans une société de services.
- Repérer les étapes pour réussir la certification.
- Construire son plan d'actions individuel.

Profil Stagiaire

- Responsable, correspondant qualité d'entreprises de services.
- Responsable d'un projet de certification ISO 9001 V2008.

Informations



Nombre de jours
3 jours



Prix fcf formation par personne
Nous consulter



Période de formation
Nous consulter

Programme détaillé

1. Le management qualité

- Les définitions : de l'assurance qualité au management qualité, le cycle PDCA.
- Comprendre les enjeux de la certification, donner du sens au projet. La certification des engagements de services.

2. Comprendre les exigences de la norme ISO 9001 V2008 pour les activités de services

- L'approche processus : identifier, décrire et améliorer les processus clés de l'entreprise. Rôle des pilotes. Travaux d'analyse des exigences des 5 chapitres de la norme :
- xles moyens simples et concrets pour y répondre ;
- xautodiagnostic pour repérer les actions à mettre en place dans son entreprise.

3. Construire et maîtriser un système documentaire

- L'architecture du système documentaire à établir. Les règles de la maîtrise documentaire : rédiger, diffuser de façon simple.
- Les enregistrements à créer. Étude d'un manuel

Qualité et de procédures (notamment la procédure d'actions correctives).

4. Utiliser les principaux outils de la norme ISO 9001 V2008

- Le déploiement de la politique qualité en objectifs, le plan d'actions qualité, les revues de processus et de direction.
- Les indicateurs et le tableau de bord pour mesurer l'efficacité du système.
- Les actions correctives et préventives.
- L'écoute client.
- L'audit qualité : outil de progrès permanent.

5. Réussir son projet

- Formaliser les étapes du projet et les responsabilités partagées.
- L'audit de certification : les organismes certificateurs, le déroulement de l'audit, la préparation

10. FORMATION AUDITEURS QUALITÉ SELON ISO 9001



Objectifs

- Acquérir la méthode et les outils pour réaliser efficacement des audits Qualité (système et processus), internes ou externes.
- Assimiler les attitudes comportementales qui

favorisent la réussite de l'audit.

- Pratiquer la méthode d'audit au travers d'une étude de cas service ou industrie selon le profil du participant.

Profil Stagiaire

- Futur auditeur qualité interne, chargé de missions ponctuelles d'audit système ou processus de sociétés industrielles et de services.
- Auditeur qualité externe, membre des équipes de qualification et homologation des fournisseurs.
- Audité devant se préparer à vivre un audit.
- Pré requis

La connaissance du référentiel (ISO 9001 Version 2008 ou autre), à partir duquel se fera l'audit, est conseillé.

Informations



Nombre de jours

5 jours



Prix fcfa formation par personne

Nous consulter



Période de formation

Nous consulter

Programme détaillé

Jour 1 :

Savoir

- L'audit, pourquoi des audits ? Principes généraux
- Les différentes dimensions de l'audit
- La définition de l'audit en images
- Le référentiel, l'objectif et la nature de l'audit
- Les parties prenantes de l'audit (audit interne vs audit externe)
- Relations d'audit et relations contractuelles de l'audit 2nd partie
- ISO 19011 - Lignes directrices pour la conduite d'audit
- Les acteurs impliqués sur les différentes étapes de l'audit
- Les outils de travail de l'auditeur par étape
- Le processus général
- Les étapes de Déroulement d'un audit

Jour 2 :

Être auditeur

- Critères de qualification selon ISO 19011
- Qualités personnelles
- Les niveaux rédactionnels lors de l'audit
- Qualités liées aux techniques d'audit (communiquer)
- Conduire l'entretien
- La force de la question
- Le questionnement de l'auditeur

- Comportement de l'auditeur (écoute, reformulation ...)
- Respecter l'autre et ses différentes personnalités
- Zoom sur les audits de SI
-

Jour 3 :

Savoir Être

- Les bases de la communication
- Les outils de l'auditeur
- Les différentes attitudes de l'auditeur
- Les pièges à éviter

Jour 4

Savoir Faire

- Mise en pratique sur cas pratique réalisé en groupes
- Cadrage de l'audit
- Préparation de l'audit
- Revue documentaire
- Plan d'audit
- Préparation des outils de prise de note
- Préparation du questionnaire d'audit

Jour 5 :

Savoir Faire (Suite et Fin)

- Réalisation de l'audit
- Simulations et jeux de rôles
- Quizz de validation des acquis

11. AUDITEUR QUALITÉ INTERNE




Objectifs


- Acquérir la méthode d'audit interne.
- Savoir conduire un audit interne.
- Maîtriser les fondamentaux et utiliser les outils essentiels à la fonction.


Profil Stagiaire

- Cadre appelé à exercer de façon permanente ou occasionnelle la fonction d'auditeur interne.
- Auditeur interne récent dans la fonction. Cette formation ne s'adresse pas aux personnes en charge des audits qualité, sécurité, environnement.

Informations

 **Nombre de jours**
3 jours

 **Prix fcfa formation par personne**
Nous consulter

 **Période de formation**
Nous consulter

Programme détaillé

1. L'audit interne : rôle et missions

- Définir la fonction et sa place dans la structure.
- La charte d'audit et la déontologie de la fonction.

2. Objectifs et planification d'un audit interne

- Vérifier la conformité. Planifier les missions.
- Évaluer la performance et le dispositif.

3. Organiser une mission d'audit interne

- Les étapes d'une mission : la lettre de mission, l'étude préalable, le déroulement, le rapport, le suivi.
-

4. Préparer la mission d'audit

- La lettre de mission : les objectifs, le contenu, la communication.
- Mener l'étude préalable : recenser l'information interne et externe.
- Identifier les zones à risques, prendre contact avec les audités.

5. Réaliser la mission

- Décrire l'existant : les documents à réunir, flow chart, tableau de répartition des tâches, entretien et questionnaires d'audit.
- Valider la conformité de l'existant : test de conformité, questionnaires.
- Analyser l'existant :
- xle tableau des forces et faiblesses apparentes ;
- xles sondages, l'échantillonnage statistique, le tableau d'évaluation des procédures ;
- xl'audit des outils informatiques.
- Synthétiser les conclusions d'audit :
- xla feuille de révélation ;
- xla feuille d'analyse des problèmes ;
- xarbitrer risque et performance ;
- xvaloriser le meeting final.

6. Conclure la mission

- Rédiger les différents types de rapports.
- Le suivi de la mission.

12. TABLEAU DE BORD QUALITÉ



Objectifs

- Acquérir la méthode d'audit interne.
- Savoir conduire un audit interne.
- Maîtriser les fondamentaux et utiliser les outils essentiels à la fonction.

Profil Stagiaire

- Cadre appelé à exercer de façon permanente ou occasionnelle la fonction d'auditeur interne.
- Auditeur interne récent dans la fonction. Cette formation ne s'adresse pas aux personnes en charge des audits qualité, sécurité, environnement.

Informations



Nombre de jours

5 jours



Prix fcf formation par personne

Nous consulter



Période de formation

Nous consulter

Programme détaillé

1. L'audit interne : rôle et missions

- Définir la fonction et sa place dans la structure.
- La charte d'audit et la déontologie de la fonction.

2. Objectifs et planification d'un audit interne

- Vérifier la conformité. Planifier les missions.
- Évaluer la performance et le dispositif.

3. Organiser une mission d'audit interne

- Les étapes d'une mission : la lettre de mission, l'étude préalable, le déroulement, le rapport, le suivi.

4. Préparer la mission d'audit

- La lettre de mission : les objectifs, le contenu, la communication.
- Mener l'étude préalable : recenser l'information interne et externe.
- Identifier les zones à risques, prendre contact avec les audités.

5. Réaliser la mission

- Décrire l'existant : les documents à réunir, flow chart, tableau de répartition des tâches, entretien et questionnaires d'audit.
- Valider la conformité de l'existant : test de conformité, questionnaires.
- Analyser l'existant :
 - xle tableau des forces et faiblesses apparentes ;
 - xles sondages, l'échantillonnage statistique, le tableau d'évaluation des procédures ;
 - xl'audit des outils informatiques.
- Synthétiser les conclusions d'audit :
 - xla feuille de révélation ;
 - xla feuille d'analyse des problèmes ;
 - xarbitrer risque et performance ;
 - xvaloriser le meeting final.

6. Conclure la mission

- Rédiger les différents types de rapports.
- Le suivi de la mission.

13. LES FONDAMENTAUX D'UN SYSTÈME DE MANAGEMENT QSE



Objectifs

- Comprendre les principes et enjeux d'une démarche intégrée Qualité-Santé/Sécurité Environnement.
- Acquérir les méthodes et les outils clés pour piloter

un système Intégré QSE.

- Identifier les points clés des référentiels ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001.

Profil Stagiaire

- Responsable, animateur QSE devant prendre en main leur nouvelle fonction. Futurs auditeurs QSE. Managers désirant comprendre les clés du management QSE.

Informations



Nombre de jours

3 jours



Prix cfpa formation par personne

Nous consulter



Période de formation

Nous consulter

Programme détaillé

1. Comprendre les enjeux et principes d'un système intégré

- Identifier les parties prenantes d'un système intégré, comprendre leurs attentes. Cerner les acteurs internes.
- Valider les finalités attendues.
- L'essentiel de la réglementation Santé/Sécurité et Environnement.
- Les principes du système : conjuguer prévention des risques et amélioration continue.

2. S'appuyer sur les référentiels QSE

- Les exigences clés des référentiels ISO 9001, 14001 et OHSAS 18001.
- Similitudes et particularités des trois référentiels.
- Les principes d'intégration.

3. L'analyse des risques QSSE

- Mener une évaluation des risques santé-sécurité professionnels.
- L'essentiel de l'analyse environnementale initiale (AEI).
- L'AMDEC pour déterminer les risques qualité sur les processus.
- Consolider son analyse globale par une cartographie des risques.

- Engager les actions de prévention : construire ses programmes d'action.

- Construire un système documentaire simple et efficace.

4. Manager la prévention

- Clarifier les responsabilités de chacun des acteurs, animer et faire animer la prévention.
- Prévoir, anticiper et savoir gérer les situations d'urgence (accidents de travail, pollution, rappel produits...).
- Simuler les situations d'urgence, organiser les POI et PPI.

5. Ancrer des réflexes d'amélioration continue

- Engager, motiver les acteurs
- À partir de la politique QSE, définir les objectifs et son plan d'actions annuel.
- Faire vivre la démarche au quotidien :
- déclencher des actions correctives et préventives sur le terrain ;
- rechercher les causes des dysfonctionnements (arbre des causes, 5M, 5 pourquoi...);
- les audits internes pour progresser.
- Les indicateurs clés QSE.
- Le bilan du système QSE (revue de direction, revue de processus).

14. LA QUALITÉ DÈS LA CONCEPTION ET LE DÉVELOPPEMENT



Objectifs

- Acquérir les outils de développement et validation de la conception produit et de son industrialisation.
- Identifier les bonnes pratiques pour concevoir dans une logique zéro défaut.


Profil Stagiaire


- Responsable et ingénieur conception, méthodes, industrialisation.
- Responsable d'achats de nouveaux produits conçus et réalisés par des sous-traitants.
- Responsable qualité conception.
- Pré requis

Une connaissance du processus de conception et développement de son entreprise est souhaitée

Informations

 **Nombre de jours**
2 jours

 **Prix fcfa formation par personne**
Nous consulter

 **Période de formation**
Nous consulter

Programme détaillé

1. Les enjeux et principes de la qualité dès la conception

- Le client au centre du besoin d'un nouveau produit.
- Instaurer une démarche basée sur la prévention et l'anticipation des défaillances produit et conception.
- S'appuyer sur le référentiel ISO 9001 V2008 (décrypter le chapitre «conception et développement») pour dérouler un processus de conception pertinent.
- Les différents types de documents clés : planning, spécifications, procédures, enregistrements, etc.

2. Développer et valider la conception du produit

- La qualité dans le cycle conception produit : la cohérence entre besoins/fonctions/caractéristiques/critères d'acceptation.
- Le plan de qualification, le plan de validation.
- L'AMDEC produit pour vérifier les éléments de sortie de conception.
- La notion de validation et modifications en cours de développement.
- Les documents clés du dossier produit, les interfaces avec l'industrialisation et autres services (achats, commerciaux, contrôle etc.).
-

3. Vérifier et valider le processus de production

- Formaliser le processus de production et les attentes en terme de performance.
- Réaliser une AMDEC processus pour anticiper les défaillances, en déduire le plan de surveillance du processus.
- Définir la mise en œuvre d'outils de maîtrise des procédés de fabrication (MSP, panoplies, poka-yoké, etc.).
- La valeur des échantillons initiaux et la communication associée avec le client.
- Les éléments «à livrer» à la production (dossier d'industrialisation).

4. Viser le zéro défaut en conception

- Les indicateurs clés de la qualité en conception.
- La liste unique de problème (LUP) gérée de manière centrale.
- Les bonnes pratiques qualité associées.
- Cas particulier des produits conçus et fabriqués par un sous-traitant :
 - xque demander aux fournisseurs ?

15. MANAGEMENT DES RISQUES SELON ISO 9001 V2015



Objectifs

- Cette formation permet :
- de comprendre l'approche par les risques,
- d'appréhender les exigences liées aux risques et

opportunités de la norme ISO 9001:2015

- et d'évaluer l'impact sur le Système de Management de la Qualité (SMQ).

Profil Stagiaire

- Toute personne impliquée dans un SMQ version 2015 : Responsables et ingénieurs qualité / Pilotes de processus / Auditeurs Qualité

Informations



Nombre de jours

3 jours



Prix fcf formation par personne

Nous consulter



Période de formation

Nous consulter

Programme détaillé

Jour 1 :

Risques dans le management de l'organisme

1. Comprendre les grandes lignes de la norme ISO 9001 : vocabulaire et principes

- L'ossature de la norme ISO 9001 version 2015 et principales évolutions et leurs impacts
- Les 10 chapitres de l'ISO 9001 V2015 :
- xprincipes et exigences par chapitre.
- L'approche processus : une orientation client et une logique client-fournisseur interne.
- L'architecture et la maîtrise d'un système documentaire:
- xmanuel Qualité, descriptifs de processus, procédures...

2. Comprendre le contexte interne et externe de l'organisme,

- identifier les risques/opportunités associés (swot): Risque et positionnement dans le management de l'entreprise moderne et performante (management intégré, lien avec toutes les fonctions contrôle de gestion, contrôle interne, contrôle budgétaire, pilotage opérationnel et financier...) + identification des cas pratiques ;
- Le cadre organisationnel du management du risque (Clarifier la chaîne de ses clients et parties intéressées).
- xLa logique PDCA dans la gestion de ce cadre organisationnel ;

- xRisque et positionnement dans les systèmes de management ISO 9001, ISO 45001/OHSAS 18001, ...) ;

Pratique :

Exercice de mise en application (chaque groupe combine les différents profils) : Identification et analyse des différents risques par rapport à une situation donnée (fixée en standard par le formateur ou sur-mesure adapté au besoin de chaque groupe).

Jour 2 :

la maîtrise de risque

1. Les essentiels de la maîtrise de risque (sans se perdre dans le formalisme et le détail, être efficient...) : incertitude, appétence, processus de traitement, gestion de crise, gravité-occurrence, prévention-protection, niveau de risque

2. Hiérarchisation et responsabilisation de la direction

- S'appuyer sur l'engagement de la direction et la stratégie de l'entreprise.
- L'écoute client pour bien démarrer.
- Formaliser la politique qualité en raisonnant prévention et amélioration.
- Clarifier le rôle de chacun.
- Identification des risques en lien avec les démarches systémiques : Traduire la politique en objectifs qualité mesurables.

- Formaliser son plan d'action (responsabilités, délai, ressources nécessaires, mesure de l'efficacité) (SMQ ISO 9001...)
- L'approche processus : identifier, décrire, piloter, améliorer les processus clés (fiches processus) ;
- Les outils-méthodes (cartographie des outils, registre de risque, référentiel risque, ...) et normes (ISO 31000, ISO 31010, ISO 27005..);

Pratique :

Exercice de mise en application (chaque groupe combine les différents profil) : définir une méthodologie de maîtrise de risque (critères d'évaluation / cotation, seuil de priorisation, processus de traitement, fiche de risque, ...)

Jour 3 :

Mise en situation et compléments

1. Réalisation des activités opérationnelles

- Analyser et améliorer ses processus clés achats, vente,

production, conception, activité après livraison.

- La maîtrise du produit non conforme

2. Le déploiement de la culture risques ;

- La notion de couverture des risques ;
- Le Plan de Management des Risques : Indicateurs qualité clé.
- Mesure de la satisfaction des clients, revues de processus, audits internes.
- L'importance de la revue de direction.

3. Les actions correctives.

4. Etude de cas pratique jalonnant tous les points ci-dessus en différents groupes selon les affinités

5. QCM et test de fin de formation.

16. SENSIBILISATION ET INITIALISATION À LA SÉCURITÉ DES SI



Objectifs

- Aider les managers à mieux appréhender les enjeux de la Qualité de Vie au Travail pour les PME et à développer la QVT au sein de ces entreprises.
- Conduire la mise en place de la qualité de vie au travail dans leur propre organisation du travail
- Maîtriser les principaux rôles du management qualité nécessaires à la conduite des projets de changement et des améliorations,
- Acquérir et conserver un avantage concurrentiel significatif, basé sur l'amélioration de la qualité et


l'optimisation du rendement


- Développer l'esprit d'initiative par le déploiement des plans d'action de progrès dans tous les domaines technologiques, du processus management qualité
- Accélérer le rythme d'amélioration et d'innovation pour réaliser, aux coûts les plus bas, le plus haut niveau de qualité souhaitée par le client et accroître ainsi les marges bénéficiaires et améliorer la position concurrentielle


Profil Stagiaire

- Directeur/responsable qualité, Responsable processus, Managers au sein de PME, DRH et fonctionnels RH

Informations

 **Nombre de jours**
1 jour

 **Prix fcfa formation par personne**
Nous consulter

 **Période de formation**
Nous consulter

Utiliser le vocabulaire qualité à bon escient

- Efficacité, parties intéressées, actions correctives, causes, amélioration continue, performance

Planifier / Plan

- Alignement de votre politique en fonction du contexte et de la stratégie
- Déclinaison de cette politique dans vos processus
- Objectifs SMART
- Anticipation des risques, les actions de prévention

Réaliser / Do

- Une gestion efficace des informations, la gestion de la connaissance, communiquer une information

- Des ressources adaptées
- Vérifier / Check
- Une surveillance efficace : audits d'efficacité, tableau de bord, méthodes de mesure

Agir / Act

- Analyse des résultats, recherche des causes
- Suivre avec efficacité les plans d'actions : boucle courte, boucle longue, efficacité des plans d'actions
- Effectuer un bilan : auto évaluation selon la norme FDX 50 174, définition des priorités, communication

Vos contacts privilégiés :



Cocody - SODEFOR - Cité EECl, Villa N°63
02 BP 512 ABIDJAN 02 - Côte d'Ivoire

Honorine YAO

Responsable de la formation

+225 09 83 41 87 / 41 60 02 68

+225 22 41 00 00 / 22 48 40 02

honorine.yao@defisetstrategies.com

The **best** performance **partner** .