Parcours certifiant Responsable qualité
Certification ORSYS

Cycle certifiant Orsys de 11 jours - 77h
Réf : KRQ - Prix 2025 : 5 510€ HT

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 œuvre, management, communication, suivi, audit. Cette démarche d'anticipation et de progrès donnera une base solide d'amélioration continue à votre poste.

Ce cycle est composé de :

- Responsable qualité, le métier (Réf. RQM, 2 jours)
- Manager par les processus qualité (Réf. MPQ, 2 jours)
- Réaliser un audit qualité interne (Réf. AQI, 2 jours)
- Tableaux de bord qualité, conception et exploitation (Réf. TBQ, 2 jours)
- Surmonter les problèmes dans une démarche qualité (Réf. DAQ, 2 jours)
- Certification Responsable qualité (Réf. KRY, ½ journée)

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

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

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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.

TRAVAUX PRATIQUES

Echanges. Mise en pratique en sous-groupes. Réflexions collectives. Etude de cas. Mises en situation.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 01/2024

1) 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.

PARTICIPANTS

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.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
• À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
• Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

- Les outils pratiques de l'amélioration continue.
Travaux pratiques : 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.

2) Manager par les processus qualité

- Comprendre les bases de l'approche processus : relation entre la norme ISO 9001 et les processus.
- 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.

Travaux pratiques : Elaboration d'une cartographie de processus d'une entreprise type et détermination des processus prioritaires. Définition de l'interaction entre processus. Constitution du tableau et des indicateurs de pilotage. Préparer une revue de processus, définir des plans d'actions d'amélioration.

3) 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.

Travaux pratiques : 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.

4) 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).

Travaux pratiques : 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.

5) 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.

Travaux pratiques : 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).

LES DATES

Ce parcours est composé d'un ensemble de modules. Les dates indiquées ci-dessous correspondent aux premières sessions possibles du parcours.

CLASSE À DISTANCE
2025 : 18 sept., 04 déc.

PARIS
2025 : 11 sept., 27 nov.