

# Les fondamentaux du management qualité

Programme générique en date du 28 juillet 2023. Il peut être adapté à vos besoins.

## Présentation générale

Cette formation vise à fournir aux participants les bases essentielles du management de la qualité. Les participants auront une compréhension des concepts clés, des normes et des méthodes pour mettre en place un système de management qualité efficace et améliorer continuellement les processus qu'ils ont à faire vivre au quotidien.

Vous souhaitez :

- incorporer les 7 principes de la qualité dans l'organisation de votre organisme
- Pouvoir piloter votre organisation de façon à harmoniser la qualité des prestations et produits fournis à vos clients, rendre systématique un niveau de qualité minimum
- Faire que l'amélioration continue ne soit pas un sujet mais une façon de travailler

Cette formation aborde les fondamentaux du management qualité, l'état d'esprit d'amélioration continue et permet une mise en pratique immédiate pour tout type d'organisme.

Abordons de façon vivante et pragmatique ce qu'est le management de la qualité dans un organisme. Appuyons nous sur votre réalité terrain et appliquons durant ces 12 heures les principes du management de la qualité à vos situations.

LES PLUS DE CETTE FORMATION:

- Formation assurée par des professionnels de terrain
- Une recherche constante d'exemples adaptés à la réalité de terrain
- Alternance entre théorie et pratique

## Pré-requis

- **Connaissance de base en gestion ou management** : Il est préférable que les participants aient une compréhension générale des principes de gestion et de management. Cela les aidera à mieux intégrer les concepts spécifiques au management de la qualité.
- **Expérience professionnelle pertinente** : une expérience professionnelle dans des rôles liés à la gestion de projets, à la gestion de la qualité, ou à d'autres domaines pertinents serait bénéfique pour une meilleure compréhension et application des concepts enseignés.

Il est important de noter que ces prérequis sont recommandés pour optimiser l'expérience d'apprentissage des participants. Cependant, la formation est ouverte à tous les professionnels qui souhaitent acquérir des connaissances en management de la qualité, et même ceux qui ne satisfont pas entièrement aux prérequis pourront certainement en bénéficier. Le formateur veillera à adapter le contenu et la méthodologie pour s'assurer que tous les participants puissent suivre et tirer le meilleur parti de la formation.

## Objectifs généraux

- Connaître les principes de la qualité
- Connaître l'histoire des méthodes d'amélioration continue existantes
- Connaître l'environnement normatif lié à la qualité
- Connaître les modalités de certification d'un système de management de la qualité
- Savoir mettre en pratique le management de la qualité dans un organisme

## Objectifs opérationnels, pédagogiques, évaluable

Le stagiaire sera capable de

- Identifier les risques et opportunités d'améliorations de son organisme
- Identifier les différentes parties intéressées de son organisme
- Identifier et définir un processus dans son organisme
- Définir des objectifs qualité permettant de mesurer et suivre la performance attendue d'un processus
- Analyser des causes et identifier les actions d'amélioration adaptées à un problème identifié au sein d'un processus de son organisme

## Public concerné

- Directeur•ice
- Manager
- Pilote de projet
- Porteur de projet
- Entrepreneur•e
- Étudiant•e en management
- Toute personne impliquée dans le management de la qualité au sein d'une organisation

## Modalités d'inscription et délai d'accès

Selon les besoins, contacter Cécile FELIX ingénieure pédagogique et formatrice de cette formation :

- [contact@impgroove.fr](mailto:contact@impgroove.fr)
- [LinkedIn](#)

## Méthodes mobilisées

- Expositive: transfert de connaissances
- Interrogative : brainstorming, travaux de groupe, world café, Klaxoon ...
- Active : mise en situation par application sur des cas réels ou fictifs d'organisme
- Expérientielle : transmission de l'état d'esprit de certains concepts par une mise en mouvement des stagiaires

<b>Ressources pédagogiques</b>	Des supports de formation, y compris des présentations visuelles, des questionnaires et des exercices pratiques, seront fournis aux participants pour faciliter leur apprentissage et leur compréhension des concepts clés. Supports vidéos, podcast, activités interactives
<b>Modalités d'organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation animée de préférence en présentiel</li> <li>• 4 demi-journées de formation de 3 heures</li> </ul> <p>Selon les besoins, contacter Cécile FELIX ingénieure pédagogique et formatrice de cette formation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="mailto:contact@impgroove.fr">contact@impgroove.fr</a></li> <li>• <a href="#">LinkedIn</a></li> </ul>
<b>Matériel pédagogique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paperboard et feuilles</li> <li>• Vidéo projecteur/enceinte</li> <li>• Espace théorique adapté aux nombres de participants</li> <li>• Espace permettant une mise en mouvement des participants</li> </ul>
<b>Modalités d'évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auto-positionnement des pratiques pré/post formation</li> <li>• Évaluation formative au cours de la formation</li> <li>• Évaluation de développement de compétences</li> <li>• Évaluation de satisfaction de formation</li> </ul>
<b>Accessibilité des personnes en situation de handicap</b>	Une équipe de référent•es Handicap se tient à disposition pour recueillir tout besoin spécifique. Une solution de compensation est définie et mise en place en lien avec le formateur, la personne concernée. Pour contacter l'équipe de référent•es Handicap : <a href="mailto:handicap@opteos.fr">handicap@opteos.fr</a> .
<b>Tarif indicatif</b>	1200,00 € 100,00 € de l'heure  Cette prestation de formation est exonérée de TVA conformément à l'article 261 du CGI Tarif inter-entreprises par stagiaire. Contactez-nous pour un tarif de groupe
<b>Durée</b>	12 heures

### Intervenant(e)



**Cécile Félix**

Consultante et Auditrice Qualité et Performances des organisations | Formatrice & Facilitatrice

?? ????-?? ?

??D'un côté, plus de 10 années d'expérience terrain en tant que Responsable qualité et manager Lean avec pour missions la gestion de projets d'accréditation, l'optimisation de processus et la gestion de systèmes de management qualité.

??D'un autre côté, plus de 10 ans d'activité en tant que danseuse et passionnée de culture Hip Hop qui m'ont amenée à fonder une association (Sessions Concepts) et développer des ateliers, des stages et des évènements qui diffusent la richesse des danses Hip-Hop.

C'est de ce vécu qu'est né IMP'GROOVE, avec la volonté de :

> Créer des ponts entre 2 mondes qui peuvent trouver des synergies et s'élever mutuellement : l'artistique ? l'entreprise, la chorégraphie ? l'organisation.

> Accompagner des collectifs dans la conception d'organisations robustes, en capacités de proposer des offres de service et produit de qualité tout en prenant soin de leurs écosystèmes.

???????? - ?????? ??? ???? ????? ?? ???????

??????????

?????????????? votre organisation en allant chercher l'inspiration, la créativité et les valeurs des richesses humaines qui composent vos équipes.

????????

IMPULSER, REBOOSTER, ANCRER l'???????????????????????????????? dans la culture de votre organisation.

????? ?????????

??????? des systèmes de management - Auditrice Qualité certifiée par l'AFNOR

???????????????? en co-design des systèmes de management

???????????????????? de tout ou partie de la fonction de Responsable Qualité

???????????? aux fondamentaux de la qualité

????? ?????????

?? ????????????????????????????????? : atelier dans lesquels on emprunte des outils du monde de la danse, de la création chorégraphique et de la facilitation en intelligence collective pour mettre en mouvement les équipes autour des sujets liés à l'organisation.

?? ?????? ??? ????????????????????????????????? : atelier animé à l'aide de 74 cartes couvrant les différentes thématiques de la RSE telles que la gouvernance, le commerce, la production, la supply-chain, les achats, et plus encore. L'outil facilite la compréhension des enjeux et aide à identifier les actions concrètes à mettre en place.

?????? #????????????? #????????????? #?????????????

### Ses réalisations

#### Audits / Diagnostics

(certifiée par AFNOR certification pour l'audit qualité)

•Auditrice des systèmes de management qualité pour plusieurs types de structures (laboratoires, industrie, centres de formation, associations). Entretien du personnel, études documentaires, observation terrain pour cartographier et identifier les points forts et pistes de progrès des organisations. Faire progresser les organismes dans leurs capacités à atteindre leurs objectifs et répondre aux besoins de leurs différentes parties prenantes.

- (2010 à 2023) - plus de 50 audits ISO 15189 Laboratoires de Biologie médicale
- (2023) - Audit ISO 9001 secteur Industriel - Fabrication de matériaux plastique
- (2023) - Audit ISO 9001 secteur service à la personne - Ménage et maintien à domicile
- (2023) - 2 Audits Qualiopi secteur associatif

#### Enseignement (2023)

- Management Qualité - Bachelor Marketing Communication > UFA FRESC Roubaix
- Audit et métier de consultant – Master Manager d'activités secteur ebusiness et startup management > UFA FRESC Roubaix

#### Accompagnements (2023)

- Transformation du projet associatif, diversification des activités, consolidation du modèle économique > Association du territoire de la Thierache DLA Aisne
- Développement de l'activité de formation, mise en place de l'ingénierie de formation Qualiopi > Compagnie des Tiers-Lieux

#### Facilitation en Intelligence collective (2022-2023)

- Animatrice cercles de co-développement > plusieurs structures
- Atelier "le mouvement pour une meilleure réflexion collective" > CAE Opteos
- Atelier participatif pour diversifier les activités d'une association > DLA Aisne
- Ateliers de développement de l'assertivité par la pratique de la danse > PRJ Deschepper, Little Big Women

---

## Contenus

### Session 1 : Introduction au management de la qualité

- Accueil et évaluation des besoins et connaissances initiales
- Histoire du management de la qualité
- Les bases du management qualité
- Les principes de la qualité
- Atelier Analyse des Risques et Opportunités

### Session 2 : Les étapes de mise en place d'un Système de Management Qualité

- Accueil : mise en condition
- La mise en place d'un système de management qualité
- Atelier Parties Intéressées Pertinentes

### Session 3 : Focus normatif / Méthodes de résolution de problème

- Favoriser un esprit d'amélioration
- Management de qualité ou Qualité du management
- Présentation des normes et de la certification
- Atelier Approche Processus

### Session 4 : L'EFQM et le Lean Management des modèles pour l'amélioration continue

- L'EFQM et le Lean Management modèles pour l'amélioration continue
- Atelier Résolution de problème
- Évaluation des connaissances