

« Management de la Qualité en LBM »

5 journées

Description brève des objectifs

La définition d'une politique d'entreprise, d'une politique qualité, est incontournable. Les indicateurs sont un levier majeur pour surveiller et évaluer les performances des pratiques techniques et managériales.
Les stagiaires seront capables d'élaborer et faire vivre leur Système de Management Qualité (SMQ) au travers de la revue des indicateurs (données d'entrée de votre Revue de Direction indispensables).

Public concerné

Toute personne exerçant au sein d'un LBM.

Prérequis

NA

Moyens pédagogiques

Présentation détaillée de la norme et des documents qui s'y rattachent, exemples d'évidences attendues par les organismes d'accréditation et exercices.

Moyens administratifs

Feuille d'émargement du stagiaire / Feuille d'appréciation de la formation

Programme

JOURNEE 1

THÉORIE : Incontournable, la politique qualité est la porte d'entrée du SMQ (voire le phare !). C'est elle qui engage le chef d'entreprise qui énonce la teneur de la valeur ajoutée de la démarche qualité et de tout ce qui se fait dans l'entreprise.

Pas d'improvisations, on attend ici un positionnement clair sur ce que le dirigeant attend du personnel dans ses prestations et réalisations. Ceci à court (1 an) et moyen terme (3 ans).

C'est donc un scénario déjà écrit et inscrit dans l'entreprise qu'il s'agit d'élaborer et de suivre. Paradoxalement il n'est pas inerte à l'image du contexte ambiant et mouvant auquel il se réfère, c'est pourquoi il est revu et adapté.

Sa résonance dans l'entreprise doit être totale afin que les mesures s'établissent à partir de ses données (énoncés, objectifs, indicateurs) dans le respect de ce dont elles émanent, à savoir les clients et la stratégie énoncée

PRATIQUE : Rédaction d'une politique qualité.

Travail sur la vision ambition mission valeurs.

JOURNEE 2

THÉORIE : Pour prendre du recul, piloter efficacement l'activité et se développer de façon équilibrée, les entreprises performantes établissent un tableau de bord équilibré.

- Pourquoi un tableau de bord ?
- Un tableau de bord : pour qui ?
- Les grandes étapes de construction d'un tableau de bord
- Un tableau de bord : comment ?

La définition des finalités et des objectifs assignés au tableau de bord

- La logique d'enchaînement des TBD dans une entreprise
- L'identification et la mobilisation des acteurs doivent faire l'objet d'une attention particulière
- La définition et le choix des critères et indicateurs pertinents
- Quel est le nombre d'indicateurs souhaitable ?

- La collecte et le traitement des données
- Le choix de la périodicité et des destinataires du tableau de bord
- Utilisation d'un tableau de bord
- Sensibiliser les futurs utilisateurs

PRATIQUE : Création d'un tableau de bord et identification d'indicateurs.

JOURNEE 3

THÉORIE : La revue de direction consiste tout d'abord à analyser les données d'entrée relatives au fonctionnement du système en vue de statuer sur son efficacité. Cette dernière tâche revient à la direction à son plus haut niveau, c'est-à-dire à celui ou ceux qui se sont engagés, à travers la politique, à fournir des ressources pour mettre en œuvre le système de management et à atteindre les objectifs qu'ils se sont fixés. La direction doit apprécier "l'aptitude du SMQ à remplir les fonctions pour lesquelles il a été mis en place".

PRATIQUE : Création d'un support «préparation réalisation et compte-rendu de Revue de Direction ».

JOURNEES 4 ET 5 :

Communiquer dans mon environnement professionnel

Exercice conduite de réunion

Cours sur conduite de réunion

Exercice : Résolution de conflits

Processus de modélisation et interprétation

Exercice : les erreurs d'interprétation

Optimisation de ses capacités relationnelles.

Se situer dans la structure entreprise et intégrer sa culture

La « vision » et la « mission » de l'entreprise. Valeurs partagées. Rappels sur les bases d'une communication orale efficace.

Repérer les obstacles éventuels.

Manager le changement

Exercice Motivation et reconnaissance.

Résolution de problème Exercice Ishikawa et 5 Pourquoi ?

Bilan de session / Questions / Réponses

Nombre de participants

se référer à la convention de formation

Document formalisant la fin de formation

Attestation de formation

Evaluation

L'évaluation des acquisitions des compétences des stagiaires est réalisée en continue et par QCM par le formateur.

Formateur(s)

Un consultant qualité CQS

Prix

Voir dans la convention de formation.

(*) Pas de TVA applicable aux journées de formation Programme établi par la société CQS. Marlène Renaud, responsable pédagogique.