# EME264 - Management de la qualité : démarches et outils

## Présentation

### Prérequis

Niveau Bac+2 en sciences ou en gestion et / ou expérience professionnelle témoignant d'une bonne connaissance du fonctionnement d'un organisme (entreprises, administrations, opérateurs publics, associations, ONG…).

### Objectifs pédagogiques

Contribuer à l'atteinte des objectifs professionnels des auditeurs par l'enseignement des principes, des méthodologies et des outils du management de la qualité.

Suivant les orientations voulues, cette formation permettra :

- D'utiliser les logiques du management de la qualité sur d'autres domaines de management comme l'environnement, la santé au travail, la sécurité, la RSE…
- De construire puis animer une démarche qualité globale à partir des standards EFQM et ISO 9001
- De piloter des projets et des actions pour améliorer l'expérience clients, optimiser les processus ou réduire les dysfonctionnements

### Compétences

A l'issue de cet enseignement, les auditeurs sauront mener des démarches suivant différentes approches en se basant sur des raisonnements, des normes et des outils pour :

- Diagnostiquer sa situation,
- Construire les processus clés,
- Proposer des orientations bénéfiques,
- S'appuyer sur une gouvernance facilitante,
- Mettre en place des procédures adaptées aux exigences et aux risques encourus,
- Analyser ses résultats perçus et mesurés,
- Déterminer des opportunités d'amélioration.

## Programme

### Contenu

Les thèmes abordés par les enseignants prennent en compte les attentes des sessions d'auditeurs, l'actualité en cours, les tendances lourdes et les approches nouvelles qui se développent dans les organismes. Sont développés dans la formation :

- **Les concepts à maîtriser** : les définitions normées, le cycle de la qualité, la roue de Deming, le contrôle, la maîtrise, l'assurance et le management de la qualité
- **Les fondamentaux** : l'orientation clients, la compréhension des parties prenantes, l'approche processus, la maîtrise des risques, l'implication des acteurs, les référentiels, les mesures de performance, l'amélioration continue
- **Les stratégies possibles** : le kaizen, Hoshin et le management par percée, 6 sigmas, les standards de management, la chaîne des valeurs, l'excellence opérationnelle et managériale
- **Les apports** : qualité et pilotage de la performance, qualité et commercial, qualité et management de projets, qualité et RH, qualité et production, qualité et gestion de la transformation
- **Les outils** pour définir, animer, évaluer et améliorer la qualité : les diagnostics, le benchmark, les enquêtes, les cartographies, les indicateurs, les audits, l'auto-évaluation…
- **Les standards de management** de la qualité : l'ISO 9001, l'EFQM, les normes-guide et les fascicules de recommandations
- **Les techniques pour l'amélioration** : les outils de base de résolution de problème (QQOQCP, Ishikawa, 5P, Pareto…), le lean management, le 5S, le management visuel, le design thinking…

Mis à jour le 12-02-2025




**Code : EME264**

Unité d'enseignement de type cours

6 crédits

Volume horaire de référence (+/- 10%) : **50 heures**

**Responsabilité nationale :**
EPN15 - Stratégies / Emmanuel CAILLAUD

**Contact national :**

EPN15

2 rue Conté
75003 Paris
01 40 27 25 09
Soighir MMADI ALI
par_masterqse-rse@lecnam.net

- **Les reconnaissances** possibles : le scoring, les labels, les accréditations et les certifications
- **Le rôle** des acteurs, le leadership, les responsabilités, gouvernance et comitologie

## Modalités de validation

- Contrôle continu
- Projet(s)
- Examen final

## Description des modalités de validation

Les modules du Master 2 sont évalués selon une ou plusieurs des modalités suivantes : assiduité, contrôle continu, restitution de travaux en groupe ou en solo, examen sur table

## Bibliographie


| Titre | Auteur(s) |
| --- | --- |
| La boite à outils du responsable qualité 3ème édition (2020) | Florence Gillet-Goinard et Bernard Séno |
| Au cœur de l'ISO 9001:2015. Une passerelle vers l'excellence (2015) Editions AFNOR | Marc Bazinet. Dori Nissan. Jean-Marc Reihac |
| Le grand livre de la qualité - Management de la qualité dans l'industrie, une affaire de méthodes (2013) - AFNOR Editions | R Ernoul |
| Lean Management : Outils, méthodes, retours d'expériences, questions/réponses (2012) - Eyrolles | Christian Hohmann |
| Manager vraiment par la qualité : Enjeux, méthodes et études de cas (2013) | Michel Bellaïche |
| Management de la qualité : vers un management durable (2012) - Gualino | Frédéric Canard |