

USM20H - Qualité et systèmes de management intégrés

Présentation

Objectifs pédagogiques

Toute organisation, processus ou projet, pour ne pas être aujourd'hui distancé ni insatisfaire ses clients et partie intéressées, doit être en mesure de démontrer sa performance et son souci de bien faire vis-à-vis des clients. Pour les démontrer, il faut d'abord obtenir cette performance et cette satisfaction des clients. Cette unité d'enseignement vise donc à :

- Expliquer en quoi le système de management par la qualité (SMQ) est le vecteur en vue d'obtenir ses objectifs en fonction de ses enjeux, stratégies, risques et opportunités.
- Démontrer comment le SMQ est le socle de toutes les autres démarches (management des risques, de l'environnement, de la santé - sécurité au travail, de la qualité de service, etc.) et donc d'un système de management intégré.
- Affirmer que le fonctionnement transversal dans l'organisation (management par les processus) est le moyen de parvenir à l'amélioration de la performance et à une meilleure satisfaction des clients.
- Montrer qu'un projet n'est qu'un cas particulier de processus et se manage donc de la même manière.
- Comprendre le principe et la mise en œuvre des audits qualité et de certification.

Compétences

- Planifier, mettre en œuvre, évaluer et simplifier un SMQ.
- Comprendre, organiser et être apte à manager un système de processus.
- Comprendre les similitudes entre management des processus et management de projet ; mettre en pratique.
- Avoir une vision globale, prospective, positive et pratique du management d'un processus ou d'un projet. Etre donc capable, à partir des éléments théoriques, d'appliquer concrètement, sereinement, avec bon sens et simplement le management par la qualité.

Programme

Contenu

Les fondamentaux de la qualité :

- pourquoi assurer la qualité et s'améliorer, les enjeux de la fonction qualité,
- historique, des premiers pas jusqu'au XXème siècle, quelques définitions,
- pourquoi des normes "qualité", le management par la qualité et l'ISO 9001 actuelle.

L'ISO 9001 : 2015 :

- les principes, les apports, les exigences, les écueils, risques et facteurs de succès.

Le management par les processus :

- les principes et exigences, la mise en place, le fonctionnement, l'amélioration.

L'ISO 9001 et le management de projet :

- qualité et management de projet, similitudes et différences,
- l'ISO 9001 dans l'ingénierie.

L'audit qualité interne :

🌟 Valide le 20-05-2019

Code : USM20H

4 crédits

Responsabilité nationale :
EPN16 - Innovation / Thomas
DURAND

Contact national :

EPN 15 stratégies
EPN15, 2 rue Conté
31.2.35
75003 Paris
01 40 27 27 27, 01 40 27 27
27
Lydia Careba
lydia.careba@lecnam.net ,
lydia.careba@lecnam.net

- les objectifs de l'audit qualité interne, les différents types d'audit, l'ISO 19011,
- les différentes phases de l'audit qualité interne, les acteurs de l'audit,
- rôles et postures, écueils et risques, facteurs de succès.

L'audit de certification ISO 9001 :

- les principes, les différences avec l'audit qualité interne,
- les différentes phases de l'audit de certification.

L'ISO 9001 et ses principaux acteurs :

- leadership, gouvernance et transparence,
- le Responsable Qualité, la hiérarchie intermédiaire et l'ensemble du personnel.

L'ISO 9001 et le système de management intégré :

- l'ISO 14001 et l'OHSAS 18001,
- le SMI, principes et apports,
- vers le développement durable.

L'ISO 9001 et l'EFQM :

- principes et apports,
- la fiche RADAR.

L'ISO 9001 et les référentiels de service :

- le cycle de la qualité,
- les référentiels et certifications de service,
- complémentarité avec l'ISO 9001.

Modalités de validation

- Contrôle continu
- Examen final

Description des modalités de validation

Travaux individuels (notés, 40% de la note finale), examen final (60% de la note finale).

Bibliographie

Titre	Auteur(s)
ISO 9001, "Systèmes de management de la qualité - exigences".	AFNOR
ISO 19011, "Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management".	AFNOR
ISO 10006, "Lignes directrices pour le management de la qualité dans les projets".	AFNOR
FDX 50-176, "Management des processus".	AFNOR
Mesurer et Manager la Qualité de Service, la Méthode CYQ"	Danielle et Bernard AVEROUS