



MADAME/MONSIEUR,

**OFFRE PROMOTIONNELLE CYCLE SPECIALE QUALITE « MANAGER QUALITICIEN »**

Notre objectif étant d'être votre meilleur partenaire et en raison du succès des précédentes promotions,

Nous avons décidé d'organiser la 9ème promo du **Cycle spéciale Qualité** intitulé « **MANAGER EN QUALITICIEN** »

Nous vous en transmettons ci-joint le programme.

**Le démarrage aura lieu le vendredi 12 Octobre 2012 (VOIR ORGANISATION)**

Nous espérons bien vivement vous faire bénéficier, ainsi que vos collègues, de ces formations.

Nous nous mettons à votre entière disposition pour tout complément d'information et inscription, il suffit de nous contacter au **0522 98 96 93 ou 0661 41 18 17 / Contact Hanane NADRI**

Etant donné le nombre limité de places, (10 par groupe) nous vous saurions gré de nous faire parvenir dans les meilleurs délais la fiche d'inscription ci-jointe dûment renseignée par les noms et fonctions des participants. **Le coût de la participation est de 9500 DH/HT /personne pour un total de 10 jours de formation, 2 pauses café par jour incluses.**

**Ces formations sont animées par des spécialistes en :**

- Management de la qualité, hygiène, sécurité et environnement (QHSE)
- Audit des systèmes
- Et en management des Ressources de la production

Dans l'attente de vos ordres aux quels nous accorderons le plus grand soin, nous vous prions de croire, Mademoiselle, Madame, Monsieur, en l'expression de nos sentiments les meilleurs

**PJ : programme et fiche d'inscription**



## **CYCLE SEPECIAL QUALITE**

### **MANAGER EN QUALITICIEN**

[EDITORIAL PAR ABDELAZIZ DERKAOU](#)

Développer le sens de la qualité dans une entreprise et l'accompagner dans sa démarche dans le but de sa mise à niveau afin de faire face aux défis réels du libre-échange est devenu une priorité dans un marché où la compétitivité impose ses règles.

Et c'est dans cet esprit que PERFORMANCES QUALITE, créé en 2002 a décidé d'organiser un **Cycle spécial Qualité « CSQ »**

Le but étant de former des vrais qualitiens sur les outils, méthodes et concepts de la qualité afin qu'ils contribuent à construire, faire évoluer et pérenniser le management qualité au sein même de leur entreprise, quelle que soit le domaine de son activité.

Une démarche qui vise, en réalité, à sa mise à niveau dans le but de relever les enjeux d'aujourd'hui, passant par une certification qui répond aux normes Nationales et Internationales.

**A.DERKAOU**

#### **A TOUTS PEDAGOGIQUES**

- ✓ **Une formation - action en alternance :**
  - Apports techniques et méthodologiques,
  - Échanges sur les difficultés rencontrées,
  - Réalisations pratiques par des exercices d'application,
  - Validation des acquis.
- ✓ **Une documentation pratique conçue comme caisse à outils et support de références.**

#### **OBJECTIFS**

- ANIMER LA DEMARCHE QUALITE DE L'ENTREPRISE :**
  - ✓ Réaliser un diagnostic qualité pour évaluer l'organisation de l'entreprise,
  - ✓ Identifier les processus,
  - ✓ Construire ou améliorer le système qualité,
  - ✓ Établir le système documentaire,
  - ✓ Chiffrer les coûts d'obtention de la qualité et en proposer des stratégies de réduction,
  - ✓ Concevoir les indicateurs de performance et de suivi de la qualité,
  - ✓ Maîtriser les différents outils de la qualité.
- MANAGER LES DEFERENTS GROUPE DE RAVAIL SUR LA DEMARCHE.**

- concurrence intense
- Mondialisation des échanges

### **Cycle spécial Qualité**

- Obligation de résultat
- Fidélisation du client
- Apport de réponse adéquate



## PROGRAMME

### MODULE 1

#### □ INTRODUCTION GENERALE AU MANAGEMENT DE LA QUALITE :

- ✓ Les enjeux de la qualité aujourd'hui
- ✓ Repères historiques
- ✓ Les concepts généraux et sémantiques propres à la qualité
- ✓ Qu'est ce qu'une démarche de certification : objectifs, contenu, mise en œuvre
- ✓ Présentation globale des référentiels ISO TS, EAQF, EFQM
- ✓ Les organismes certificateurs
- ✓ Les réglementations associées à la démarche qualité
- ✓ Présentation par chaque participant de son projet et de ses attentes de la démarche qualité.
- ✓ Première approche des étapes et échéances pour chacun des projets

Etude de Cas 1: Chaque participant réalisera un diagnostic de l'existant en matière d'organisation de son entreprise à l'aide d'un guide qui lui sera fourni, et rassemblera les supports référentiels et réglementaires propres à sa profession.

### MODULE 2

#### □ OUTILS DE LA QUALITE :

- ✓ les 14 outils de la qualité (7 Traditionnels et 7 nouveaux)
- ✓ 8D : Huit Disciplines : méthode de résolution des problèmes
- ✓ Introduction aux outils et méthodes avancées de la qualité (Analyse de la valeur, analyse fonctionnelle, AMDEC...)
- ✓ **EXERCICE**

### MODULE 3

#### □ SMQ : ANALYSE ET AMELIORATION DES PROCESSUS :

- ✓ Approche processus :
  - Qu'est ce qu'un processus?
  - Cartographie des processus.
  - Les bonnes questions à se poser pour identifier les macro processus.
  - Les processus clés.
- ✓ Analyse des processus:
  - Structure de pilotage.
  - Description des processus.
  - Identification des dysfonctionnements.
  - Optimisation des processus.
  - Progrès et évaluation de la performance.
- ✓ Indicateurs et tableaux de bord
- ✓ **Exercice**



MODULE 4

□ **SMQ : LA NORME ISO 9001 VERSION 2008 :**

- ✓ La famille des normes ISO 9000:
  - Historique
  - Définition et terminologie
  - Les Huit principes du Management de la Qualité
  - La norme ISO 9001 Version 2008
  - Système du Management de la qualité
  - Responsabilité de la Direction
  - Management des ressources
  - Réalisation des produits
  - Mesure, analyse, amélioration

✓ **EXERCICE**

MODULE 5

□ **SMQ : VERIFIER L'EFFICACITE DU SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE ET AUDIT « ISO 19011 » :**

- ✓ Vérifier l'efficacité du système de management de la qualité
  - Apprendre à évaluer un système qualité : méthode de réalisation d'un diagnostic
  - Quantification et évaluation des dysfonctionnements
  - Le coût de la non qualité
  - Les fiches de non-conformité
  - Traitement et gestion des réclamations clients
- ✓ Audit « ISO 19011 »
  - Les différents types d'audit : Concevoir un programme d'audit, Préparer un audit en tant qu'audité
  - Préparer un audit en tant qu'auditeur
  - Mener un audit
  - Le rapport d'audit
  - La réunion de clôture d'audit : la restitution
  - Actions correctives et préventives
  - Préparer et animer une revue de direction
  - Le diagramme P.E.R.T. de mise à niveau
  - Organiser un plan d'amélioration continue
  - Le suivi des audits
  - Les enquêtes de satisfaction : Du personnel, des clients et des fournisseurs
- ✓ **Exercice**



## ORGANISATION

### □ CIBLE

**Responsables, cadres, etc...., toutes personnes initiées ou non et intéressées/concernées par le Systèmes Management Qualité et la manière de Manager en Qualiticien**

### □ DUREE, ORGANISATION, LIEU

**Démarrage : le vendredi 12 octobre 2012**

**Nombre de jours : 10jours - vendredi et samedi- (un week-end sur deux) De 9h00 à13h00 &de 14h00 à16h30 (pause café à10h30 et 15h00)**

Coaching des participants  
Test/examen à la fin de chaque module  
Attribution d'un certificat

Au sein de notre Cabinet sis au 1 & 3, Résidence Yasmine, Rue saria bnou Zounaim, Quartier Palmier, (face Clinique du palmier) Casablanca

### □ COUT :

**9500DH/HT/Personne/pour 10 jours de formation (2 pauses café par jour et documentations incluses)**

### □ CONTACT :

**Mlle. Hanane NADRI au 05 22 98 96 93 ou 06 61 41 18 17**  
**Performances Qualité**  
**E-Mail : [performancesqualite@menera.ma](mailto:performancesqualite@menera.ma)**  
**[performancesqualite@gmail.com](mailto:performancesqualite@gmail.com)**