

Management de la qualité : les outils clés

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Transverse : ■ **Tous les secteurs et toutes les fonctions de l'entreprise peuvent être concernés**

Code(s) NAF : **29.31Z**, **47.11A**, **46.46Z**, **49.10Z**, **35.11Z**,
70.22Z

Code(s) NSF : **200r**

Code(s) ROME : **M1402**, **H1502**

Formacode : **31375**

Date de création de la certification : **01/01/2008**

Mots clés : **Amélioration qualité**, **AUDIT QUALITE**,
processus qualité,
Système de management de la qualité

Identification

Identifiant : **3586**

Version du : **19/12/2018**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

■ **N/A**

Non formalisé :

■ [Eléments décrivant la Certification](#)

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

Cette certification permet de répondre aux objectifs suivants :

Acquérir une vision globale du management de la qualité.

S'approprier les méthodes et outils qualité indispensables : diagnostic, plan d'actions qualité, tableau de bord, audit qualité, résolution de problèmes...

Construire un projet qualité, le faire vivre et savoir rendre chacun acteur de la démarche.

Identifier les points clés pour réussir une certification ISO 9001 et construire son plan d'actions.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

■ Néant

Descriptif général des compétences constituant la certification

Les compétences constituant cette certification sont :

Capacité 1 : Management de la qualité

Comprendre la norme ISO 9001v2015 pour appliquer concrètement les différents chapitres.

Mettre en œuvre et piloter des projets de certification ISO 9001 V2015 en vue d'obtenir une certification.

Conduire des entretiens d'audit qualité, rédiger des rapports d'audits pour apporter de la valeur ajoutée à l'entreprise.

Piloter une démarche d'amélioration continue.

Capacité 2 : Mise en œuvre et animation d'une démarche qualité

Définir et/ou mettre en œuvre un système de management Qualité

Concevoir un diagnostic qualité (identification des coûts de non qualité, de la qualité perçue par les clients, des dysfonctionnements, bilan des processus, analyse du contexte externe).

Aider la Direction Générale à formuler une politique qualité.

Public visé par la certification

- Salariés
- Demandeurs d'emploi

Rédiger des plans d'action et suivre l'amélioration continue à l'aide d'indicateurs

Définir un plan d'animation de la démarche qualité pour convaincre et entraîner les collaborateurs.

Capacité 3 : Gestion des risques / Résolution de problèmes

Comprendre et utiliser des outils de résolution de problèmes (AMDEC (Analyse des Modes de Défaillances, de leurs Effets et de leur Criticité, statistiques, Pareto, 5M, matrice de décision etc.).

Analyser et comprendre l'origine d'un dysfonctionnement, incident (spécifications produit, processus...) pour proposer une ou des solutions permettant de résoudre le(s) problème(s)

Identifier les risques processus à l'aide d'une analyse et mettre en place les mesures pour réduire les risques.

Modalités générales

Cette certification est accessible avec ou sans formation associée, en fonction des compétences déjà détenues par le candidat dans le cadre de son parcours professionnel (validation sur dossier de candidature).

La certification est délivrée en fonction des résultats obtenus à l'issue de trois modalités d'évaluation complémentaires :

validation des acquis et compétences par un expert du domaine (selon diverses modalités : contrôle des connaissances, mise en situation ...)

rédaction d'un mémoire,

soutenance du mémoire face à un jury de professionnel.

La durée du cycle de formation présentielle, associé à cette certification, est de 13 jours (91 heures) en 4 parties, étalées sur 3 mois, avec mise en application pratique entre les sessions.

Des ressources pédagogiques digitalisées permettent d'approfondir les apports réalisés en présentiel.

La certification peut être préparée, en option, avec tutorat individualisé : un expert du domaine accompagne le candidat à la certification tout au long de la rédaction de son mémoire.

Des ressources (vidéos "bonnes pratiques" ...) sont mises à disposition du candidat afin de l'aider à rédiger son mémoire et réussir sa soutenance de mémoire.

Liens avec le développement durable

niveau 1 : Certifications et métiers qui internalisent le développement durable. Les activités et compétences mobilisées mettent en oeuvre des matériaux et produits moins polluants

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Quel que soit le secteur d'activité de l'entreprise, quelle que soit la taille de l'entreprise, cette certification permet de prendre en main de manière efficace et crédible les missions en lien avec le management de la qualité, d'acquérir les compétences nécessaires à la maîtrise des enjeux et principes d'une démarche qualité, des outils de mise en œuvre du PDCA, l'application du référentiel ISO 9001 V2015 et la maîtrise des outils clés de prévention et de contrôle.

Elle permet d'augmenter l'employabilité et de favoriser la mobilité professionnelle interne et externe des candidats à la certification.

Pour l'entité utilisatrice

Cette certification offre aux entités utilisatrices la garantie de disposer de collaborateurs maîtrisant les techniques du management de la qualité indispensables : amélioration continue, référentiel Iso 9001, réalisation d'audit qualité, mise en place d'une démarche qualité.

Evaluation / certification

Pré-requis

Cette certification s'adresse :

Aux titulaires d'un diplôme de l'enseignement général (Bac à Bac + 5), avec une expérience professionnelle d'au moins trois ans en entreprise Autodidacte ou diplôme < Bac avec une expérience professionnelle dans l'entreprise >5 ans et amené à évoluer vers des missions en management de la qualité

Une formation initiale réalisée en alternance (de 2 ans à 4 ans) peut être prise en compte pour le décompte de ces années d'expérience.

Des Responsables qualité, managers qualité souhaitant valider leurs acquis/pratiques.

Centre(s) de passage/certification

- Les certifications se déroulent en France.
- Exemple de notre Centre de certification Parisien : <https://www.cegos.fr/avantages/Pages/de-formation.aspx>

Compétences évaluées

Les compétences constituant cette certification sont :

Capacité 1 : Management de la qualité

Comprendre la norme ISO 9001v2015 pour appliquer concrètement les différents chapitres.

Mettre en œuvre et piloter des projets de certification ISO 9001 V2015 en vue d'obtenir une certification.

Conduire des entretiens d'audit qualité, rédiger des rapports d'audits pour apporter de la valeur ajoutée à l'entreprise.

Piloter une démarche d'amélioration continue.

Capacité 2 : Mise en œuvre et animation d'une démarche qualité

Définir et/ou mettre en œuvre un système de management Qualité
Concevoir un diagnostic qualité (identification des coûts de non qualité, de la qualité perçue par les clients, des dysfonctionnements, bilan des processus, analyse du contexte externe).

Aider la Direction Générale à formuler une politique qualité.

Rédiger des plans d'action et suivre l'amélioration continue à l'aide d'indicateurs

Définir un plan d'animation de la démarche qualité pour convaincre et entraîner les collaborateurs.

Capacité 3 : Gestion des risques / Résolution de problèmes

Comprendre et utiliser des outils de résolution de problèmes (AMDEC (Analyse des Modes de Défaillances, de leurs Effets et de leur Criticité, statistiques, Pareto, 5M, matrice de décision etc.).

Analyser et comprendre l'origine d'un dysfonctionnement, incident (spécifications produit, processus...) pour proposer une ou des solutions permettant de résoudre le(s) problème(s)

Identifier les risques processus à l'aide d'une analyse et mettre en place les mesures pour réduire les risques.

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Néant

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat Professionnel FFP

Plus d'informations

Statistiques

Sur les années 2015, 2016, 2017 : 49 certificats ont été délivrés.

Autres sources d'information

<https://www.cegos.fr/formation-qualite-sante-securite-environnement/t-031.htm>