

BROCHURE *ARÁQ*

TQ3

Responsable/agent SMI

Tél. : 024 423 96 50  
Email : [info@ariaq.ch](mailto:info@ariaq.ch)  
Web : [www.ariaq.ch](http://www.ariaq.ch)

## Pourquoi un système de management ?

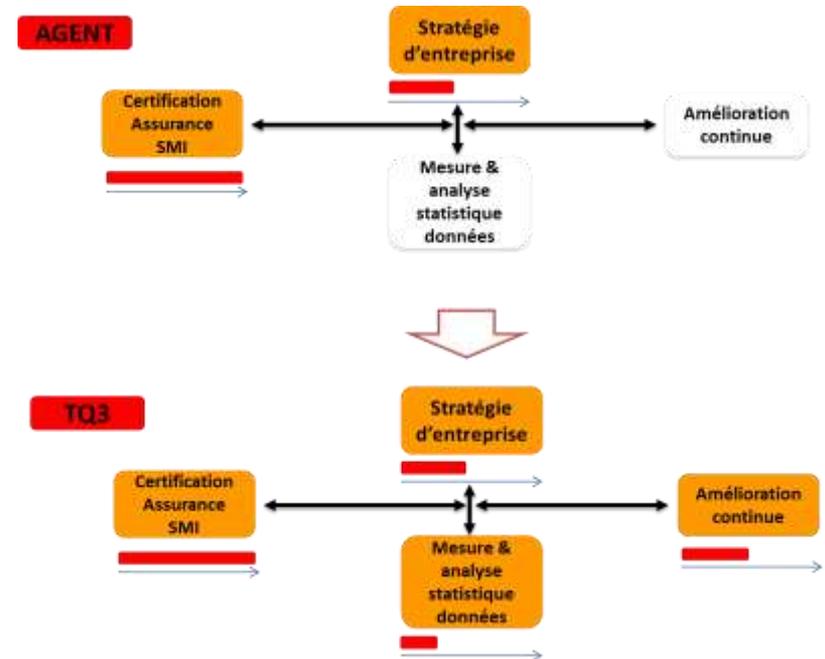
En 2008 la célèbre école de management d'Harvard publia une étude comparant des organisations certifiées à celles qui ne l'étaient pas. Plus de 1000 organisations certifiées furent observées et les résultats éloquentes : la certification apporta des bénéfices aussi bien aux organisations qu'aux employés. Deux enseignements furent particulièrement mis en valeur : une meilleure efficacité des activités et une rémunération plus élevée des collaborateurs. L'étude de Harvard a aussi démontré que – statistiquement – les petites structures profitent également de la certification ISO 9001.



## Le système de management soutient toute l'organisation

### 1. Orientation client

En gestion des organisations, une préoccupation essentielle revient constamment dans l'esprit des dirigeants : l'orientation client. Si cette préoccupation est simple à comprendre, l'interprétation et sa mise en œuvre apparaissent comme un défi permanent. La réponse incontestée aujourd'hui de par le monde est le développement d'un système de management facilitant la détermination des objectifs et les moyens pour la mise en œuvre. Certains pensent que le seul patron d'une organisation c'est le client. Et vous ?



## 2. Atteindre les objectifs grâce à des processus fiables

Développer un système efficace de management, même si les ressources internes sont souvent difficiles à trouver, demeure un objectif évident pour toute organisation qui veut développer un haut niveau qualité et surtout le maintenir. Un système efficace se construit sur des processus fiables, stables, dont l'objectif principal reste la satisfaction des clients. Certains affirment qu'ils veulent « voir les clients revenir à eux pas le produit ».

Un système de management efficace permet la revue régulière des activités essentielles liées aux produits ou aux services d'une organisation. Mettre en œuvre un tel système ne s'improvise pas et comme l'image même de l'organisation en dépend, la responsabilité du système ne devrait en aucun cas être déléguée à une personne externe.

## 3. Intégration des préoccupations essentielles

Pour les responsables de système de management, il est essentiel que leur action se profile en soutien de la boucle de la qualité. Cette boucle tient compte de tous les aspects du cycle de vie du produit. L'adhésion des acteurs de la boucle de la qualité est une réponse appropriée à la responsabilité sociétale des organisations. La formation ARIAQ intègre par exemple : qualité, environnement et santé au travail.

## 4. Retour sur investissement de la formation

Quels sont les retours sur investissement de la formation ARIAQ « Responsable en systèmes de management intégrés » ?

Pour l'organisation :

- Plus haute satisfaction des clients, meilleure image, augmentation de la part de marché
- Meilleure gestion des processus notamment pas la gestion des compétences
- Amélioration continue de la qualité
- Respect des règles, réglementations et exigences normatives
- Réduction des déchets et du temps perdu
- Augmentation de la visibilité
- Diminution des coûts
- Plus grande motivation du personnel grâce à une meilleure organisation globale
- Utilisation des meilleures pratiques
- Réduction des risques et identification des opportunités
- Simplification de votre SMQ et de votre documentation grâce à une application pertinente de votre référentiel externe

Pour le participant à la formation :

- Formation utile dans toute organisation (services, industries, administrations...)
- Une des meilleures formations développant le management de la qualité allant au-delà du traitement des données
- Formation certifiée et reconnue par la Swiss Association for Quality et l'European Organisation for Quality
- Le détenteur du certificat TQ3 sera apprécié des organismes de certification car ils pourront s'appuyer sur une personne compétente lors des audits de certification
- Avoir développé « un œil critique » visant à optimiser les systèmes de managements
- Devenir un acteur clé de l'amélioration continue analysant de façon crédible et pertinente l'application d'un référentiel

## 5. Certification ISO

Finally, the ISO certification is just « the cherry on the cake ». It must represent the confirmation of a concrete and successful commitment of the organization. The normative requirements are part of common sense prevailing in the conduct of an organization. The real challenge of the whole process is called « operational efficiency ». When you see the folders filled with procedures and congratulations on the objectives achieved. Your understanding of internal audit and your development on this subject will allow you to perfectly master this step often perceived as difficult by companies.

## 6. Amélioration continue

The main activities viewed from the angle of processes become rapidly relevant targets for continuous improvement actions. The role of the System Management Responsible can then be compared to that of a conductor, sometimes animator, sometimes motivator, or sometimes guardian of time. To avoid projects that are always traumatic for the organization, the latter can, thanks to its management system, ensure in a continuous manner the identification of improvements and their implementation.

## 7. Les normes prises en compte dans la formation intégrée

ISO 9001:2015 : exigences relatives à l'obtention de la qualité des services et des produits

ISO 14001:2015 : exigences relatives aux questions environnementales

OHSAS 18001 : exigences relatives à la santé et à la sécurité au travail

### Autres normes présentées durant la formation

ISO 50001 : gestion des énergies

ISO 22000 : sécurité des denrées alimentaires

ISO 17025 : gestion des laboratoires

ISO 13485 : production des dispositifs médicaux

ISO 19011 : lignes directrices pour l'audit des systèmes de management

ISO 27001 : management de la sécurité de l'information

IATF 16949 : exigences spécifiques pour l'automobile

EN 9100 : certification dans l'aéronautique

ISO 31000 : certification en gestion des risques

## 8. Système de management et taille de l'organisation

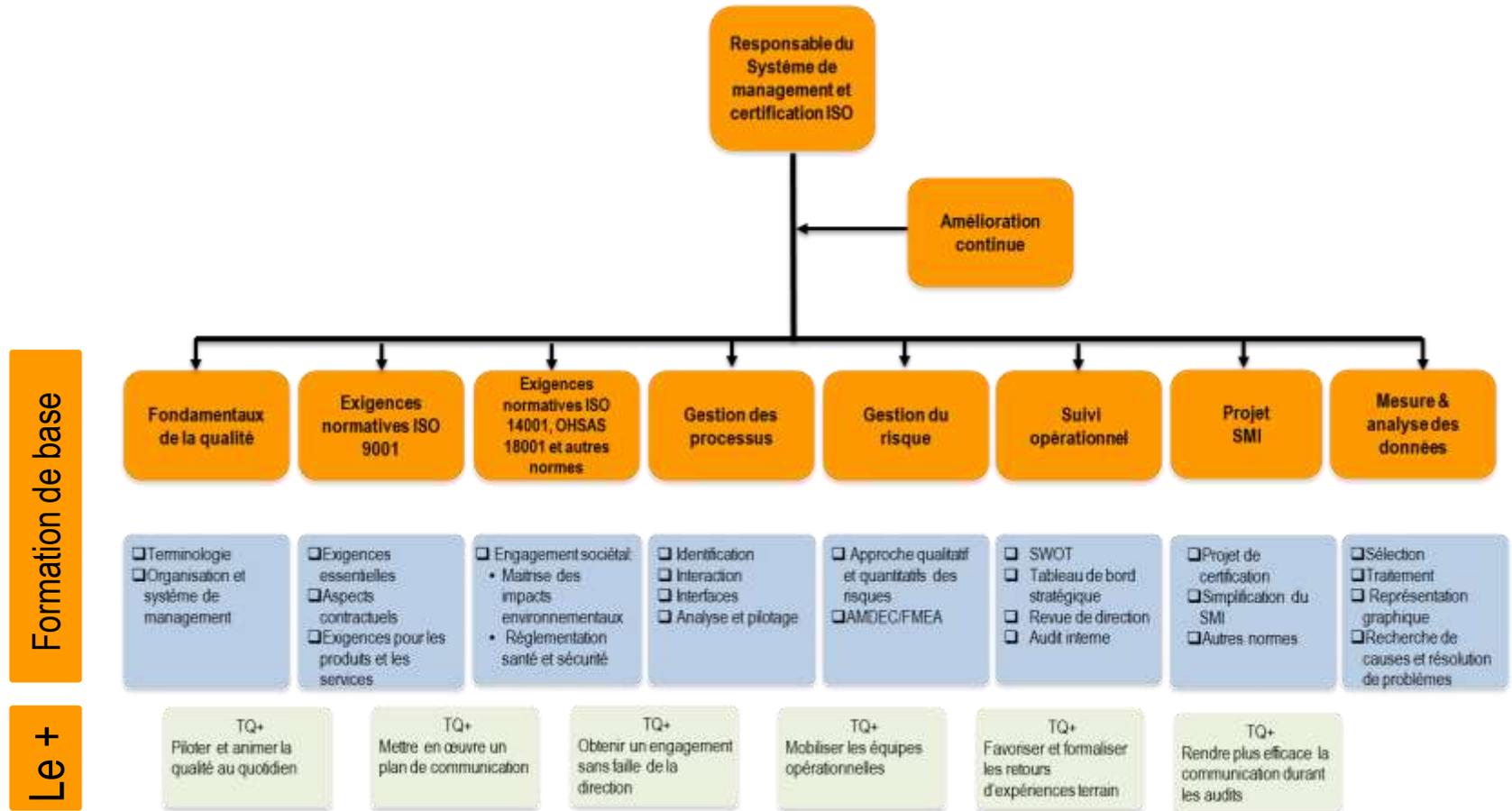
La pratique l'a démontré. Qu'elle soit petite ou grande, toute organisation peut largement être gagnante lorsqu'elle travaille avec un système de management efficace. La vraie question est : préférez-vous travailler avec une organisation certifiée (sous-entendu possédant un système de management) ou avec une organisation qui ne l'est pas ? Posez la question autour de vous !

## 9. Un plus optionnel : le développement de ses compétences interpersonnelles et de communication

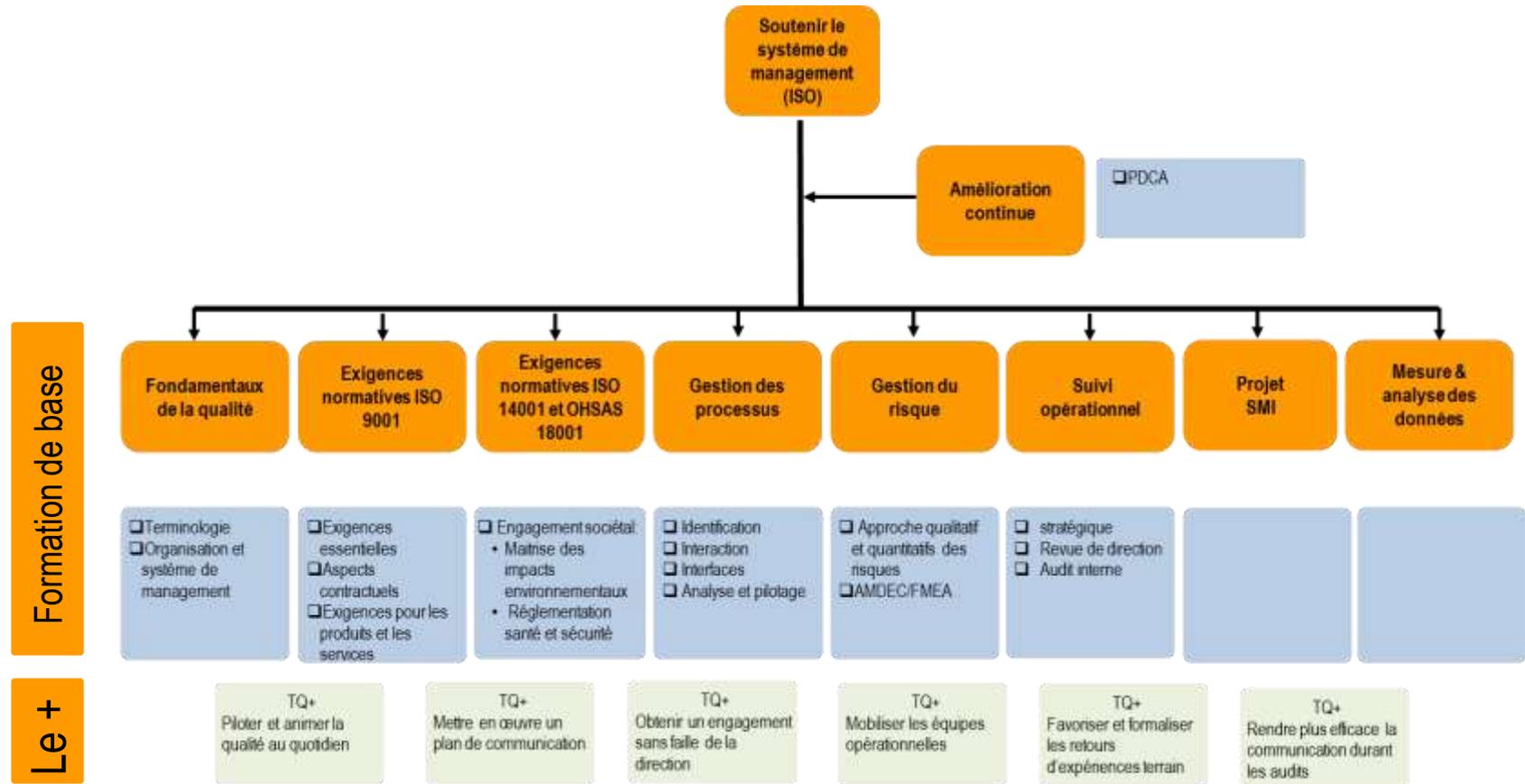
Après la formation de base de responsable systèmes de management intégrés, il est possible de suivre un complément axé uniquement sur les techniques de la gestion des relations et de la communication dans l'organisation. Trois axes sont tout particulièrement développés :

- Booster son efficacité relationnelle pour favoriser l'implication de toutes les parties prenantes
- Concevoir et animer une séquence de formation (formateurs occasionnels)
- Promouvoir et animer les projets en interne ou comment donner envie d'améliorer la qualité en continu et d'éviter l'essoufflement après les premiers succès

## TQ3 Responsable SMI – 19 jours



## Agent SMI – 10 jours



# ANIMATRICES & ANIMATEURS



## Mme Sônia Cardeal

Ingénieure en Génie Chimique, MSc en Procédés Industriels et Black Belt, Sônia a acquis, au cours de sa vie professionnelle, une large expérience en recherche et développement appliqué, assistance technique production, industrialisation de produits et procédés, amélioration continue, productivité et World Class Manufacturing.



## M. Cédric Gremaud

Ingénieur en électrotechnique et couronné d'un diplôme EMBA en gestion d'entreprise, Cédric a plus de 20 ans d'expérience industrielle dans les domaines de la robotique, l'automatisation, la gestion de projet d'entreprise et les systèmes de management de la qualité. Cédric est en charge des formations ARIAQ dans le domaine de la mise en œuvre, le suivi et l'amélioration de Systèmes de Management Intégrés et de la technique d'audit. Il agit aussi en tant que conseiller auprès de nombreux groupes industriels dans ces mêmes domaines.

# ANIMATRICES & ANIMATEURS



## M. Raphaël Granges

Après des études d'ingénieur et un MBA, Raphaël Granges a pu apporter ses compétences auprès d'entreprises aussi bien internationales que locales dans le développement de leur stratégie et systèmes de management. Raphaël Granges est Directeur d'ARIAQ depuis juillet 2007.

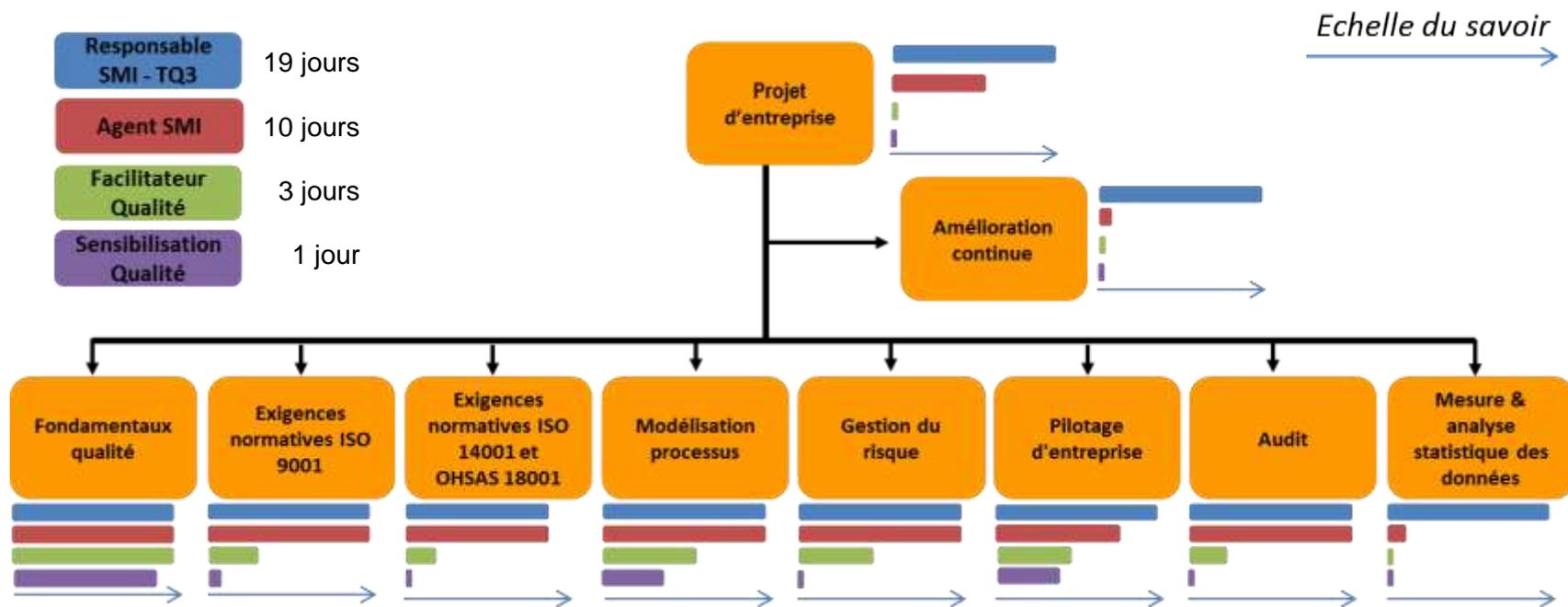


## M. Michel Pailhes

Expert auprès de l'AFNOR et participant au groupe ISO TC 176, Michel Pailhes participe depuis 1988 à l'élaboration des Normes ISO 9001, 9004, 19011, etc. Il est également membre du groupe Développement Durable. Il a animé au niveau mondial pour les services et l'industrie des formations pour les directions générales, les ingénieurs, les commerçants, les professeurs et les opérateurs. Michel Pailhes a également donné de nombreux cours au niveau mondial pour futurs auditeurs de systèmes de management intégrés.

# SYNTHÈSE DES FORMATIONS QUALITÉ

## Formations et préoccupations essentielles



# TEMOIGNAGES

*« Cette formation a été bénéfique pour mon travail de tous les jours et vraiment très enrichissante, tant sur le plan professionnel que personnel ! Encore un grand merci à l'équipe de l'ARIAQ et à ses formateurs ! »*

*« Je remercie particulièrement l'animateur pour son suivi et le professionnalisme dont il a fait preuve. »*

*« Suite à votre présentation de la norme, lors de la seconde journée de formation, les participants ont donné un feedback enchanté sur votre prestation à notre CEO... »*

## Salles de formation

L'institut ARIAQ dispose de salles de formation adaptées à une pédagogie moderne. Selon les compétences à développer, des ordinateurs, du matériel métrologique et différents outils pédagogiques sont à disposition.

ARIAQ soutient activement la théorie par la pratique via des exercices développés par les animateurs constamment en contact avec les entreprises.





# NOUS TROUVER – NOUS PARLER

## Heures d'ouverture du secrétariat

08h00 à 12h00 – 13h30 à 17h30, vendredi : 17h00



### Adresse

Y-PARC – Swiss Technopole  
Rue Galilée 5  
1400 Yverdon-les-Bains (VD)

### Téléphone

024 423 96 50



### Adresse

1<sup>er</sup> étage  
Chemin du Pont-du-Centenaire 110  
1228 Plan-les-Ouates

### Téléphone

022 794 29 52