



TQ3

**RESPONSABLE / AGENT
SMI**

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
FORMATIONS.....	11
RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE	16
INFRASTRUCTURE.....	17

1. INTRODUCTION

Pourquoi un système de management ?

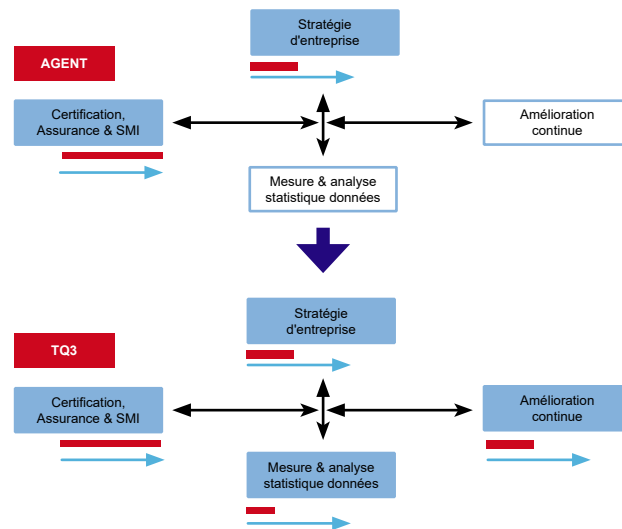
En 2008 la célèbre école de management d'Harvard publia une étude comparant des organisations certifiées à celles qui ne l'étaient pas. Plus de 1000 organisations certifiées furent observées et les résultats éloquentes : la certification apporta des bénéfices aussi bien aux organisations qu'aux employés. 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

Finalement la certification ISO n'est que « la cerise sur le gâteau ». Elle doit représenter la confirmation d'un engagement concret et réussi de l'organisation. Les exigences normatives font toutes partie du bon sens prévalant à la conduite d'une organisation. Le véritable enjeu de l'ensemble de la démarche s'appelle « efficacité opérationnelle ». Au revoir les classeurs remplis de procédures et bonjour aux objectifs atteints. Votre compréhension de l'audit interne et votre développement sur ce sujet vous permettront de parfaitement maîtriser cette étape souvent perçue comme difficile par les entreprises.

6. Amélioration continue

Les activités principales vues sous l'angle des processus deviennent rapidement des cibles pertinentes pour les actions d'amélioration continue. Le rôle du Responsable en systèmes de management peut dès lors se comparer à celui d'un chef d'orchestre tantôt animateur, tantôt motivateur, ou parfois gardien du tempo. Pour éviter les projets de rupture toujours traumatisant pour l'organisation, celle-ci peut, grâce à son système de management assurer en continu l'identification des améliorations et leur prise en charge.

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

ISO 45001 : 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

2. FORMATIONS

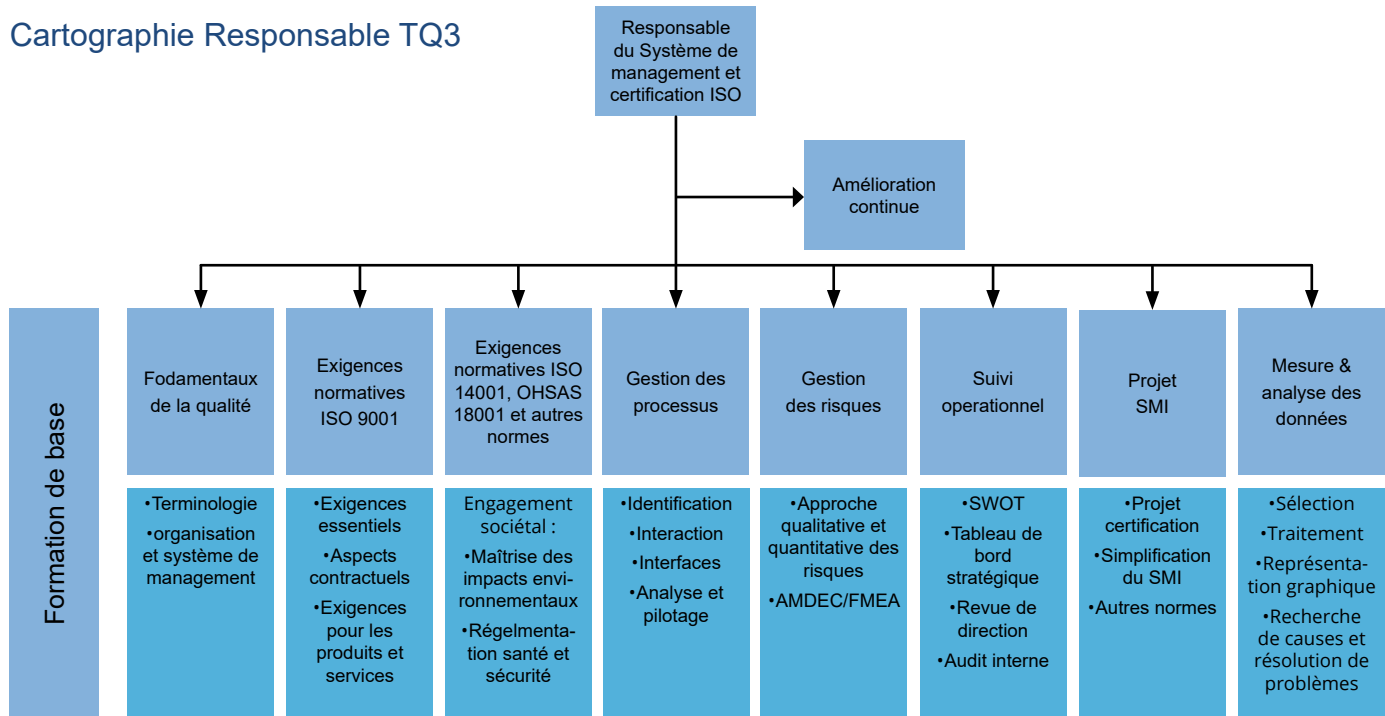
TQ3 Responsable système de management intégré (SMI)

19 jours

Objectifs :

- Savoir construire et piloter un système de management afin que celui-ci supporte pleinement les objectifs de l'organisation (Reprise complète des objectifs de l'Agent).
- Comprendre les exigences normatives (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, OHSAS 18001) et les inclure dans le système de management en fonction des objectifs de l'organisation.
- Pouvoir identifier les améliorations les plus déterminantes et structurer l'amélioration continue par projets.
- Savoir utiliser les outils d'amélioration et savoir les animer dans les cadres des activités de l'organisation.

Cartographie Responsable TQ3



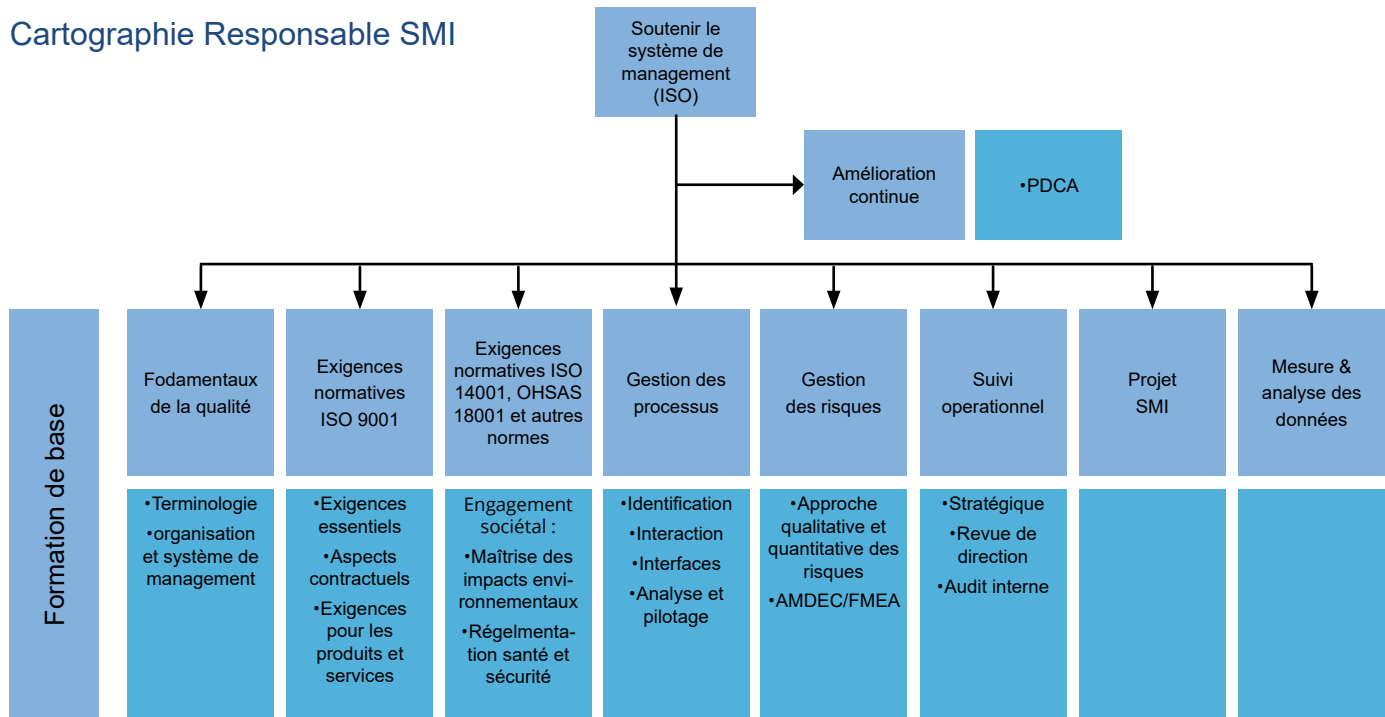
Agent système de management intégré (SMI)

10 jours

Objectifs :

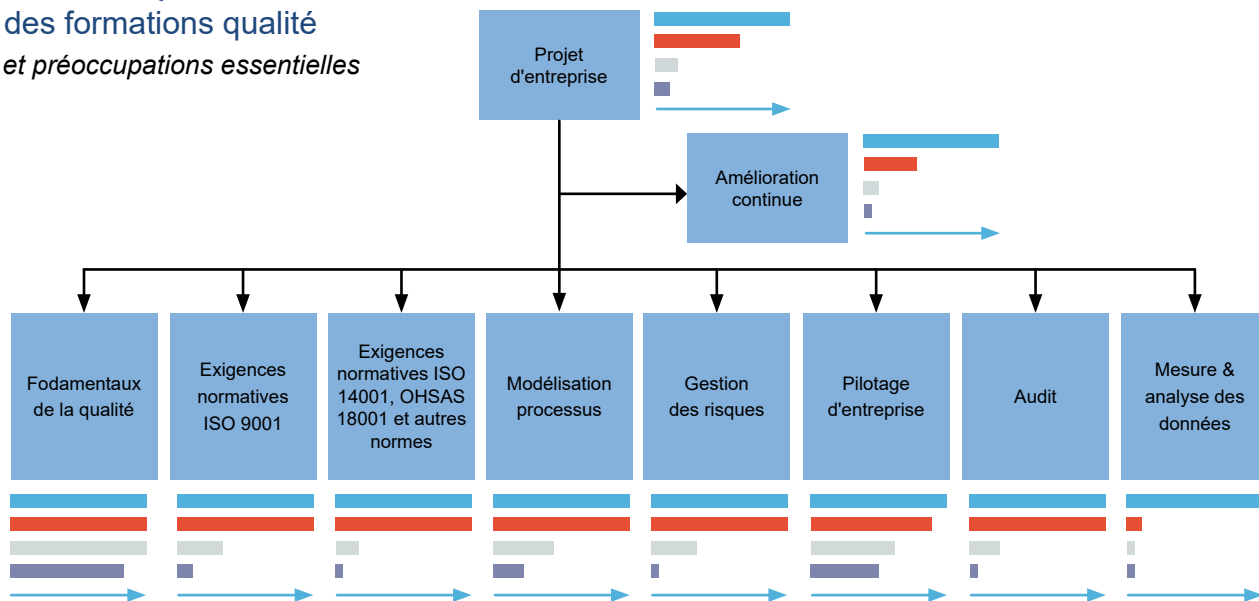
- Apporter une aide efficace lors de la mise en oeuvre des actions d'amélioration.
- Comprendre les fondamentaux du pilotage efficace d'entreprises et les pièges à éviter.
- Collaborer activement dans les projets de certification SMI (ISO 9001:2015, ISO14001 et OHSAS 18001 et autres référentiels).
- Savoir dynamiser et simplifier son SMI et optimiser les processus administratifs, de services ou de production, sans bureaucratie.
- Maîtriser l'approche processus, la gestion des risques, la revue de direction, l'amélioration continue.

Cartographie Responsable SMI



Synthèse des formations qualité

Formations et préoccupations essentielles



Légendes : Echelle du savoir

Responsable SMI | TQ3 19 jours

Facilitateur Qualité 03 jours

Agent SMI 10 jours

Sensibilisation Qualité 01 jour

3. RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE

Mme Margot Medjo'o



Titulaire d'un diplôme de responsable Qualité, Sécurité & Environnement (QSE) et d'un master en gestion des risques, Margot a débuté dans l'industrie pharmaceutique d'abord en tant qu'agent de production puis en intégrant le service santé & sécurité. Elle a ensuite rejoint l'industrie papetière comme coordinatrice QSE et responsable sécurité. Elle a ainsi pu déployer des systèmes de management touchant les certifications IFS HPC, OHSAS 18001, ISO 14001 et ISO 9001 v.2015. Margot peut également intervenir pour toute question liée à la Santé & Sécurité au Travail (SST).

4. INFRASTRUCTURE

Salles de formation

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

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



Heures d'ouverture du secrétariat

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

+41 24 423 96 50 | info@ariaq.ch | www.ariaq.ch



Adresses

Y-PARC – Swiss Technopole
Rue Galilée 5
1400 Yverdon-les-Bains (VD)
+ 41 24 423 96 50

1^{er} étage
Chemin du Pont-du-Centenaire 110
1228 Plan-les-Ouates (GE)
+41 22 794 29 52