

**L.C.A.**<sup>®</sup>

**PERFORMANCES**

37, rue d'Amsterdam

75008 - Paris

Tél. : 01 42 26 07 54

Fax : 01 42 26 09 88

<http://www.lca-performances.com>

## Programme de formation

### Management de la qualité

Contexte de formation .....	2
Objectifs de formation .....	3
Programme de formation .....	4

#### Logistique Pédagogique

Méthodes pédagogiques .....	8
Organisation de la formation .....	9
Documentation pédagogique .....	9
Prix de formation .....	10
Conditions générales .....	10

Sommaire

## ☐ Contexte de formation

La finalité de cette formation est centrée sur l'amélioration du système de management de la qualité, sur le développement des compétences et sur l'optimisation des potentiels productifs, individuels et collectifs. Il s'agit de favoriser l'émergence des comportements professionnels innovants et réactifs, adaptés aux besoins d'un développement compétitif de l'entreprise. Le déploiement de ce programme de formation management de la qualité se fonde sur une rigueur méthodologique particulière, surtout au niveau de développement des plans d'action opérationnels par les participants.

- Management de la qualité : quel système de qualité déployer pour garantir la conformité des produits et assurer la satisfaction des clients dans une logique de la rentabilité d'entreprise ?
- Management de la qualité : quelles méthodes et outils maîtriser pour faire vivre une démarche qualité simple et efficace ?
- Management de la qualité : comment cette formation management de la qualité vous permet-elle de rendre les managers, acteurs clés du changement ?
- Management de la qualité : comment organiser le transfert des compétences et enclencher le processus de management de la qualité avec la participation de tous les managers d'entreprise ?

Les objectifs pédagogiques prennent en compte la spécificité professionnelle de chaque responsable qualité et s'articulent avec la logique fonctionnelle des processus opératoires à chaque phase de la formation au management de la qualité. Ils allient une démarche conceptuelle et méthodologique claire et rigoureuse à des expériences insérées dans l'action quotidienne du responsable qualité. De nombreux travaux d'entraînements pratiques, centrés sur l'intégration des nouvelles compétences sont transférables par les participants dans leur propre système de management de la qualité.

Le déploiement des plans d'action de mise en œuvre d'un système de management de la qualité s'opère sur la base des objectifs opérationnels préalablement fixés avec les stagiaires. Ces plans d'action construits pendant le parcours de formation sont transférés dans le contexte de travail individuel après la formation. Tout ce que les participants intègrent dans leur nouvelle pratique du management de la qualité est validé en cours de cette formation.

PERFORMANCES

## 📍 Objectifs de formation management de qualité

L'ingénierie pédagogique de cette formation management qualité, est fondée sur un référentiel de performances émergeant des dix rôles fondamentaux du management de la qualité.

**Voici les objectifs que cette formation vous permet d'atteindre :**

- Identifier l'efficacité et la potentialité de leur « style de management » à partir d'un auto-diagnostic permettant à chacun d'analyser ses points efficaces et ses points à améliorer conformément au référentiel des 10 rôles fondamentaux de management pour construire les équipes réactives et performantes,
- Apprendre à manier des outils simples permettant la maîtrise des méthodes du management fondés sur les principes opérationnels des évaluations, des décisions, des performances et des engagements individuels et collectifs et de leurs interconnexions avec les processus opératoires de la qualité totale,
- Maîtriser les principaux rôles du management nécessaires à la conduite des projets de changement et des améliorations, permettant de faire levier sur les objectifs opérationnels à chaque phase d'engagement des personnes et des équipes en agissant sur les facteurs capables de les faire évoluer sur le plan qualitatif,
- Disposer d'outils d'analyse pour maîtriser la rentabilité d'une unité de production, d'un service ou d'une équipe et maintenir un niveau de rentabilité élevé en anticipant la chute de certains paramètres déviants dans le processus de production ou de qualité,
- Acquérir et de conserver un avantage concurrentiel significatif, basé sur l'amélioration de la qualité et l'optimisation du rendement par l'amélioration de la durée des cycles de production assurant la satisfaction des clients sur un marché de plus en plus exigeant,
- Développer l'esprit d'initiative par le déploiement des plans d'action de progrès dans tous les domaines - technologique, du processus management pour instaurer une dynamique collective autour d'un partage de l'information sur les pratiques professionnelles les plus performantes,
- Accélérer le rythme d'amélioration et d'innovation pour réaliser, aux coûts les plus bas, le plus haut niveau de qualité souhaitée par le client et d'accroître ainsi les marges bénéficiaires et d'améliorer la position concurrentielle.

Le consultant et le concepteur de cette formation management de qualité aura le plaisir de vous accueillir, et de vous accompagner personnellement dans ce challenge. Une formation comme celui-ci vous permettra d'apporter à votre entreprise une forte valeur ajoutée.

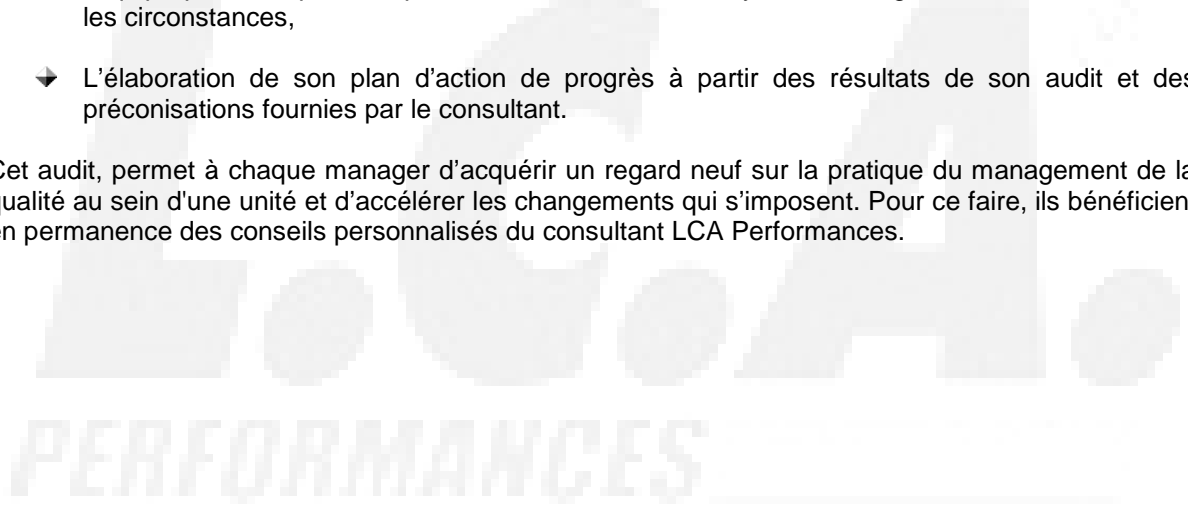
## ☐ Programme de formation management de qualité

### I. L'audit de votre système de management qualité

Mieux connaître son style de management pour développer ses potentialités, maîtriser les effets des tendances inefficaces et élaborer ses plans d'action de progrès "de qualité" pour son unité.

- L'analyse et l'exploitation des résultats de son diagnostic de manager centré sur les dix rôles fondamentaux de management conduisant à la découverte de son style en situation d'exercice de sa fonction, selon sa position dans l'organigramme,
- L'acquisition des techniques pour décoder les effets efficaces et inefficaces de son propre « processus de management » pour dégager les axes de l'évolution de son profil professionnel,
- La mise en phase de son style avec le « référentiel » des quatre principaux styles de management à pratiquer, synchronisés avec la spécificité des rôles de manager dans son environnement humain et organisationnel,
- L'intégration des comportements professionnels qui fluidifient les relations en équipe et aident à dépasser les rigidités et les dérapages relationnels pour augmenter son influence dans l'équipe par sa capacité à passer avec aisance d'un style de management à un autre, selon les circonstances,
- L'élaboration de son plan d'action de progrès à partir des résultats de son audit et des préconisations fournies par le consultant.

Cet audit, permet à chaque manager d'acquérir un regard neuf sur la pratique du management de la qualité au sein d'une unité et d'accélérer les changements qui s'imposent. Pour ce faire, ils bénéficient en permanence des conseils personnalisés du consultant LCA Performances.



## II. La création des équipes management qualité

Développer les performances des équipes par la pratique d'un management de la qualité basée sur les actions d'améliorations permanentes et sur le renforcement des compétences individuelles et collectives.

- L'identification des référents méthodologiques nécessaires à la compréhension des mutations économiques, technologiques et sociétales pour optimiser sa réactivité ainsi que celle de son équipe aux transformations du contexte professionnel,
- Les techniques de gestion des contraintes relationnelles et organisationnelles lorsque l'on exerce la responsabilité de management d'une équipe en situation d'évaluation des résultats, de résolution des problèmes, de prise de décisions, de fixation des objectifs, de contrôle des actions correctives....,
- L'appropriation des outils de diagnostic, d'analyse et d'évaluation des potentialités humaines permettant la prise en main de son équipe de manière motivante et efficace en tenant compte des caractéristiques naturelles de chacun de ses coéquipiers,
- L'entraînement à la maîtrise des 10 rôles fondamentaux de management par une approche globale des techniques de présentation des objectifs, la maîtrise d'élaboration des plans d'action d'améliorations en équipe, l'acquisition des techniques pour relier les ressources aux objectifs et aux actions ciblées de qualité et de productivité,
- Les techniques permettant de resserrer les liens au sein d'équipe pour appliquer plus efficacement les décisions stratégiques ainsi que celles du management de la qualité permettant d'effectuer les délégations et de faire progresser chacun par un suivi rapproché,

Les techniques permettant de resserrer les liens au sein d'équipe pour appliquer plus efficacement les décisions stratégiques ainsi que celles du management de la qualité permettant d'effectuer les délégations et de faire progresser chacun par un suivi rapproché, Cet ensemble de moyens techniques est étayé par un entraînement pratique s'appuyant sur des grilles de préparation, des outils d'analyse et des plans d'action de mise en œuvre appuyés sur le référentiel méthodologique des « dix rôles fondamentaux » de manager orientés vers la « productivité totale ».

## III. L'élaboration des plans d'action management qualité

Lors de cette étape, il s'agit d'organiser le transfert des connaissances acquises et favoriser leurs applications dans la pratique d'animation des équipes dans le processus d'amélioration de la qualité.

- La définition d'au moins 5 objectifs visant à améliorer la qualité de son management précisant les causes et les conséquences pour son efficacité, clarifiant les raisons d'être de ses objectifs de progrès,
- La présentation de ses objectifs de progrès devant le groupe de stagiaires en indiquant les motivations qui ont guidé le processus du choix,
- La formalisation de plans d'action en sous-groupes. Chacun dresse une liste des actions nécessaires à entreprendre pour atteindre les objectifs fixés, choisit les moyens techniques appropriés, établit l'échéancier de réalisation par activité à effectuer,
- La présentation individuelle des plans d'action. Elle a pour but de valider la maîtrise de la mise en œuvre du projet par le manager; elle permet de s'exercer en situation réelle avec l'apport des correctifs techniques ou méthodologiques de la part du consultant formateur,
- La mise au point des modalités de suivi et d'accompagnement des participants dans la mise en application de leurs plans d'action par leurs responsables hiérarchiques, si nécessaire.

En partant des concepts porteurs de la « Qualité du management », cette étape sera le point de l'ancrage définitif de nouveaux acquis, constituant la généralisation d'un processus d'amélioration de l'efficacité du management dans l'optimisation des performances des équipes.

## IV. Les méthodes et les outils de management qualité

Intégrer les outils de mesure, d'analyse, d'amélioration des procédés nécessaires à l'augmentation de la performance des processus organisationnels, de productivité et du management de la qualité pour piloter efficacement votre stratégie de développement compétitif.

- Incorporer dans le champ d'action de votre management des outils : de définition de la vision stratégique, de déploiement des objectifs de progrès, d'élaboration des plans d'actions, suivi et planification,
- S'entraîner à la maîtrise des outils d'analyse des dysfonctionnements et des causes de non qualité : analyse des activités ou des processus et recherche des éléments à améliorer, Graphique Pareto, Diagramme interactif cause/effet,
- Maîtriser des outils d'analyse statistiques pour optimiser la productivité d'une unité de production ou d'une équipe permettant d'identifier les paramètres significatifs responsables d'un rendement exceptionnellement bas,
- Sélectionner des outils d'amélioration de la qualité par les mesures et les évaluations de l'existant : recueil de données, représentation graphique, moyenne, écart-type, carte de contrôle, référentiel de qualité,
- Élaborer un tableau de bord « Management de la Qualité » adaptés aux objectifs de performance de chaque équipe.

Cette étape permet aux managers d'intégrer un ensemble d'outils permettant d'appréhender tous les aspects du management de la qualité, que ce soit dans les domaines de la stratégie, de l'organisation, du développement des hommes et des équipes, de l'amélioration des processus, de la conduite de projets et, plus largement du pilotage des projets d'amélioration de la qualité.

## V. Les processus pour atteindre l'excellence du management qualité

Développer les principales méthodes et les outils associés afin de traiter avec efficacité les problèmes rencontrés dans le management de la qualité et prendre les décisions les plus performantes.

- Le cheminement de compréhension d'un problème pour détecter ses causes fondamentales, évaluer les conséquences rationnelles et émotionnelles qu'entraîne son existence au sein d'équipe ou au niveau d'un processus,
- La démarche méthodologique progressive de résolution de problèmes :
  - Analyser un problème pour aboutir à une représentation par le Diagramme des causes et des effets,
  - Rechercher des moyens pour solutionner le problème : le Diagramme en Arbre,
  - Hiérarchiser les hypothèses de solutions : le Diagramme Matriciel d'analyse basé sur 5 critères de performance,
  - Analyser par processus opératoire vos solutions,
  - Programmer et planifier les solutions retenues : le Processus le DEFI et le PERT
- Les méthodes et les techniques d'animation pour traiter efficacement les problèmes en équipe centrées sur une approche rigoureuse mais motivante, faisant constamment appel aux outils d'analyse permettant déboucher sur des solutions les plus innovantes,
- Les techniques d'identification des changements à « l'effet secondaire », émergeant des solutions applicables au niveau des processus organisationnels, technologiques et du management et l'anticipation des mécanismes de gestion pour les maîtriser,
- L'entraînement à la prise de décisions en groupe pour effectuer le choix des solutions performantes produisant des résultats à somme positive pour l'entreprise et ses acteurs internes et externes.

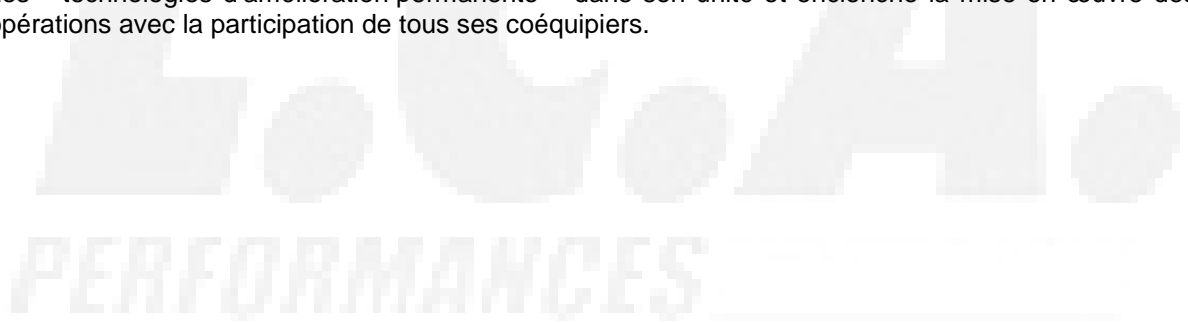
Cette étape vise la traduction des décisions prises en plans d'action en définissant les actions et modalités de mise en œuvre, les critères de résultats à atteindre, le suivi de la mise en application.

## VI. Déployer les objectifs de progrès dans les équipes

A partir des objectifs prioritaires de management qualité, les participants s'entraîneront à décliner ces objectifs en plans d'action opérationnels par service ou équipe intégrés aux processus opératoires. La réalisation des plans d'action individuels ou des équipes est fondée sur une méthode en huit phases de management qualité tels que : diagramme de Pareto, indicateurs de disfonctionnement, diagramme matriciel de prise de décisions, diagramme interrelations causes et effets. Les huit phases de la méthode pour la mise en œuvre de vos objectifs prioritaires d'améliorations sont les suivantes :

- ➔ Choix des axes d'améliorations prioritaires pour le manager et/ou son équipe,
- ➔ Compréhension de la situation actuelle et la définition précise de l'objectif à atteindre,
- ➔ Développement d'un plan d'action de progrès individuel ou d'équipe,
- ➔ Analyses des causes et des effets,
- ➔ Prise de décision et mise en œuvre des actions correctives,
- ➔ Confirmation de l'efficacité en termes de la qualité/productivité,
- ➔ Programmation et planification des solutions retenues,
- ➔ Standardisation et mise en place des solutions opérationnelles.

En reprenant les objectifs généraux et les objectifs par unité de chaque stagiaire, les participants définiront le processus méthodologique pour chacune des étapes à franchir. Le déploiement de tous les plans d'action est structuré exactement de la même façon : la définition précise des cibles à traiter, l'utilisation systématique de méthodes définies et maîtrisées, la mesure des progrès réalisés, l'animation et le suivi des plans d'action par le management. Il s'agit des opérations fédératrices d'une dynamique collective autour de l'amélioration de la productivité. Ensuite, chacun organise le transfert des « technologies d'amélioration permanente » dans son unité et enclenche la mise en œuvre des opérations avec la participation de tous ses coéquipiers.



## ☐ Méthodes pédagogiques

La formation management de qualité propose un dispositif complet de méthodes interactives dont l'intégration s'acquiert par des simulations en situations réelles. Vos objectifs professionnels feront l'objet de travaux personnalisés pendant la formation et serviront d'appui aux thèmes développés.

La formation management de qualité se déroule en "Training-Group". Le processus pédagogique est adapté à votre profil professionnel et appuyé par un environnement multimédia, les dossiers personnels, les fiches de travail et de progression. Le parcours formation management qualité est déployé en trois phases :

### **Avant la formation**

Avant la formation, vous serez invité à réaliser les travaux préparatoires à la formation management qualité. Il s'agit des travaux préparatoires qui vont vous permettre :

- D'accéder aux synthèses des contenus opératoires, rassembler les ressources, identifier les objectifs de développement et préparer votre formation management qualité.
- D'effectuer le diagnostic de vos potentialités en matière de management de qualité.
- De se mettre en phase avec les objectifs pédagogiques permettant une appropriation optimale des contenus pendant la formation management qualité.
- De communiquer au consultant formateur les grilles de dépouillement de différents diagnostics pour le traitement des résultats.

### **Pendant la formation**

Le processus pédagogique est adapté à votre contexte professionnel et au style de votre profil, afin d'optimiser l'intégration de nouvelles compétences en matière de management qualité à la spécificité de vos objectifs professionnels.

- Appropriation des contenus de formation management de qualité par des mises en situation réelle,
- Méthode fondée sur une dynamique interactive reliant les connaissances, les compétences et vos objectifs de performances qui vous sont spécifiques,
- Développement d'une approche personnalisée visant à optimiser vos performances,
- De plus, vous mettrez au point, votre plan d'action de progrès individuel.

### **Après la formation**

Avant la fin de la formation, chaque participant développe ses plans d'action de progrès qui se traduisent par la mise en application de nouveaux acquis dans son contexte professionnel. Cette action est suivie par des actions de télécoaching personnalisées sur demande du participant.

- Cette intervention s'appuie sur les résultats d'évaluation, de la mise en application des acquis de la formation, qui est effectuée par le stagiaire et communiquée au consultant intervenant 2 mois après la formation management qualité.
- La mise en place d'un suivi individuel, basé sur un accompagnement en mode de télécoaching sur demande du participant.
- Les plans d'action constituent la base des opérations de télécoaching individuelles et sont centrés sur la mise en application de nouvelles compétences.

Le bilan des performances avec chaque stagiaire s'effectue 6 mois après la session pour s'assurer que la démarche a bien été appliquée et intégrée dans leur pratique opérationnelle.



## ☉ Organisation de la formation

Une concentration permanente, une participation active à la formation de 7 heures par jour, constituent une implication importante, que l'on ne peut se permettre d'entraver par un confort insuffisant et des conditions matérielles précaires.

La durée de la formation de base est de 21 heures. Elle se déroule à Paris. L'information concernant les lieux de son déroulement est communiquée aux participants dès leur inscription effective. Les réservations de chambres et leurs prises en charge sont assurées individuellement par chaque participant ainsi que les frais de déplacement.

Le nombre de stagiaires à cette formation ne dépasse pas 6 participants afin que chacun puisse bénéficier d'un suivi pédagogique personnalisé. Les formations débutent à 9 heures et se terminent entre 17 et 18 heures. Nous suggérons au participant de se présenter sur les lieux de stage 15 minutes en avance, il sera accueilli par le consultant autour d'un café. Les formations sont maintenues quel que soit le nombre de participants.

## ☉ Documentation pédagogique

La fourniture d'une documentation technique complète fait partie intégrante de notre prestation. Elle vous permet de consulter les sujets exposés lors de différentes étapes de la formation. Elle vous permet également de constituer un dossier de référence sur cette formation management qualité et les thèmes abordés.

Voilà pourquoi les supports pédagogiques qui vous seront remis lors de cette formation contiennent environ 200 pages. Il s'agit des fondements de chaque apport, issus des sciences et des pratiques formalisées par les consultants.

L'ingénierie de formation management de qualité, mise à votre disposition, est validée sur la base des critères des performances techniques et des succès obtenus par les stagiaires. L'efficacité des outils pédagogiques ainsi construits se focalise sur plusieurs niveaux :

- Ils contiennent toutes les techniques apprises pendant le stage ainsi que les bases méthodologiques de la formation management de qualité,
- Ils sont le fil conducteur du parcours de cette formation management de qualité,
- Ils constituent repères, ressources et ouvertures pour appliquer avec efficacité chacune de ces techniques,
- Ils servent de « référentiel » pour la réalisation des travaux de mise en œuvre des nouvelles compétences,
- Ils contiennent également un tableau de bord de mise en œuvre de vos plans d'action de progrès dès la fin de la formation management qualité.

C'est avec clarté et simplicité que cette formation management de qualité vous guidera dans l'acquisition de nouvelles compétences qui vous ouvriront les portes de la réussite. Pas à pas, elle va préparer votre parcours aux opportunités à saisir, dont le talent que vous possédez déjà, mais que vous ignorez peut être. Cette formation management de qualité peut être accompagnée, sur votre demande, par un coaching qui vous permet d'optimiser vos potentialités et de trouver, avec le consultant, des solutions à vos attentes professionnelles spécifiques.

## ☐ Budget formation de base pour 1 participant

Éléments constitutifs du budget	Nombre heures	Montant Global
Réalisation de la session de formation	21	1.970,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>1.970,00 €</b>

Toutes nos actions de formation professionnelle sont exonérées de TVA, par autorisation des services fiscaux.

## ☐ Conditions générales

Une convention de formation est établie par l'organisme de formation LCA Performances, enregistré auprès de la DIRECCTE d'Ile de France sous le numéro : N°11753415275. SIRET 43314097700037 NAF 7022Z

Toutes nos actions de formation professionnelle sont exonérées de TVA, par autorisation des services fiscaux.

La facture est établie en double exemplaire : le premier est destiné à votre service comptabilité, le second exemplaire constitue le document annexe à la convention.

L'attestation de présence vous sera adressée après la formation. Ces documents vous permettent de compléter votre dossier concernant cette action de formation. Vous recevez également une attestation de formation certifiant que vous avez suivi le programme de cette formation.

En cas d'empêchement pour un participant d'assister effectivement à la session à laquelle il est inscrit, l'entreprise peut lui substituer un autre collaborateur avec l'accord de l'organisme de formation.

Pour toute annulation faite moins de 15 jours avant le début de la formation, l'organisme de formation facturera les frais d'annulation correspondant à 100% du prix du stage.

En cas d'abandon ou d'absence d'un participant en cours de stage, le stage sera facturé en totalité.

Dans le cas de force majeure, l'organisme de formation se réserve le droit d'ajourner ce stage, au plus tard une semaine avant la date prévue. Dans cette hypothèse, le montant des droits d'inscription sera intégralement remboursé.

Toute inscription à une session est nécessairement accompagnée du règlement à l'ordre de LCA Performances Ltd, sauf dans le cas où la formation est prise en charge directement par un organisme paritaire collecteur.

L'organisme de formation déclare être assuré en responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie ALLIANZ sous le numéro 437 299 36. L'organisme de formation limite sa responsabilité résultant de l'exécution ou de l'inexécution des obligations décrites au présent contrat, à un montant égal au plafond de la garantie définie par la police en vigueur à la date de la souscription du contrat. En conséquence, le Client renonce à l'exercice de tout recours contre l'organisme de formation et son assureur au-delà de la limite des sommes assurées et s'engage à y faire renoncer son assureur dans les mêmes conditions.

Ce programme de formation est la propriété de l'Institut de formation, LCA Performances Ltd, conformément à la législation française et internationale sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle, tous les droits de reproduction sont réservés. L'affichage du contenu sans comme référence LCA Performances Ltd, la modification de ce programme de formation sur un support électronique ou sur un support papier sont interdits, sauf autorisation écrite de la société LCA Performances Ltd. Tout contrevenant à cette protection fera l'objet de poursuites.