



## SEMINAIRE Q1

### LA DEMARCHE DE CERTIFICATION

#### REALISER UNE DEMARCHE DE CERTIFICATION CENTREE SUR L'AMELIORATION ET L'EFFICACITE

#### Résumé

*Le responsable qualité est jugé in fine sur les améliorations que la démarche qualité apporte.*

*La certification est un outil puissant pour apporter de telles améliorations. Mais il faut savoir éviter les pièges du formalisme et arriver à faire bien approprier le système de management de la qualité par les autres services, mettre en œuvre des audits utiles et appréciés, doser les indicateurs en fonction du juste nécessaire, faire respecter les procédures...*

*Si on ne le fait pas ou si on le fait mal, la certification crée au contraire un rejet et marginalise le responsable qualité, dont la tâche devient alors très difficile et ingrate.*

*Améliorer n'est également pas facile. Les obstacles sont nombreux : manque de moyens, oppositions des autres services, résistance au changement, manque de soutien de la Direction...*

*Alors comment concilier respect de la norme et démarche qualité dynamique, légère et bien acceptée ?*

*Ce Séminaire répondra à cette question.*

*Il s'adresse aux :*

- *Managers qui s'interrogent sur l'adéquation de la démarche qualité mise en œuvre dans leur organisme*
- *Managers et Responsables qualité qui démarrent une certification afin de prendre les bonnes orientations dès le départ*
- *Responsables qualité qui éprouvent des difficultés pour mettre en œuvre les normes*
- *Organismes qui veulent réorienter leur démarche qualité interne dans le cadre d'une certification.*

Il prend pour base nominale la norme ISO 9001:2000 mais s'adapte aussi aux autres normes telles que les normes automobiles, spatiales, etc... ainsi qu'aux démarches environnementales, Hygiène et Sécurité ou de Développement Durables, la philosophie de base étant le management intégré, traitant de façon homogène tous ces domaines en fonction des besoins.

#### Programme

##### 1. Retour sur les objectifs et le rôle souhaitables pour la démarche qualité et le responsable qualité

Différentes solutions, avantages et inconvénients de chacune

Comment passer du stade "passif" où on surveille l'organisation et où on signale les problèmes à celui où on devient un acteur de l'amélioration, principes et modes d'action à adopter.

Comment surmonter les obstacles : manque de moyens, oppositions des autres services, résistance au changement, manque de soutien de la Direction...

##### 2. La norme et les méthodes détaillées conseillées pour sa mise en œuvre, reprise des exigences une par une :

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les bases</li> <li>- Le management, la mobilisation des personnels</li> <li>- Les processus</li> <li>- Le système documentaire</li> <li>- La qualité vis-à-vis des clients</li> <li>- L'organisation qualité, le comité qualité</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le traitement des problèmes, l'amélioration permanente</li> <li>- Les objectifs et les indicateurs, la gestion de la qualité</li> <li>- L'audit qualité</li> </ul> |
|---|---|

##### 3. Les étapes de la démarche qualité de certification :

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le diagnostic initial</li> <li>- La mise au point du système</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La phase opérationnelle</li> <li>- Les audits de l'organisme certificateur</li> </ul> |
|--|--|

##### 4. Conclusions

Table ronde et débat sur un ou des sujets choisis par les stagiaires

Réponses aux questions

Évaluation du séminaire

**Durée :** la durée peut être modulée en fonction des besoins, exemples :

- Présentation résumée de haut niveau à un groupe de direction : une demi-journée ou moins
- Session-type : 3 jours
- Session plus suivi-action : 3 jours plus une ou deux journées quelques semaines plus tard pour compléter la formation sur les points non encore bien assimilés et répondre aux questions des stagiaires
- Séminaire étalé en plusieurs journées séparées par 1 ou 2 semaines et permettant aux participants de mettre en œuvre.

**Animateur :** Christian DOUCET, Directeur de DOUCET Conseil; Auteur de nombreux articles et conférences sur le sujet.

**Pédagogie :** La formation est basée sur des exposés illustrés par des exemples pris dans les domaines d'activité des participants, avec des exercices et études de cas, et éventuellement des vidéos.

La formation est adaptée aux problèmes et aux questions des participants. En entreprise, elle est précédée d'une prise de connaissance de l'existant et de la problématique de l'organisme.

**Lieu** : en entreprise ou séminaire résidentiel organisé par DOUCET Conseil en grand hôtel dans la région parisienne.

**Compatibilité** : Ce séminaire est compatible avec les séminaires Q00 (amélioration continue) et Q02 (audits) qui le détaillent. Il se décline également en plusieurs variantes selon la norme de référence adoptée.