

# CAS Management par la qualité

## Calendrier 2019-2020

Dates	Sujets	Lieu / salle / horaire
<b>Module 0 : Introduction</b>		
27.09.2019	Accueil, présentation et organisation Méthodologie Repas en commun	HEG-Genève De 14h à 21h
28.09.2019	Introduction à la qualité, L'évolution récente du Management par la qualité	HEG-Genève De 8h15 à 13h15
<b>Module 1 : Système Management et approche systémique</b>		
11.10.2019	Le Management d'entreprise et l'approche PDCA. Normes et référentiels, la logique systémique Les référentiels du Management par la qualité : ISO 9001 et EFQM Evolution ISO une vision plus complète du management d'entreprise Les exigences de la norme ISO 9001:2015 et comment les satisfaire. Planification et mise en place de la norme ISO 9001:2015 (outils et ateliers)	HEG-Genève De 14h à 21h
12.10.2019	L'approche par processus : la base des Systèmes de Management (outils et ateliers) EFQM structure, principes et méthodes d'évaluation ISO 9001:2015 vs modèle EFQM : synergies et complémentarités Le processus d'accréditation et de certification, les acteurs étatiques et privés	HEG-Genève De 8h15 à 13h15
<b>Module 2 : Contexte et politique d'entreprise</b>		
01.11.2019	Contexte et citoyenneté des entreprises. Une entreprise responsable et performante	HEG-Genève 14h à 21h
02.11.2019	Analyse du contexte - Définition et utilité de cette analyse - Présentation et apprentissage des outils d'analyse (SWOT - PESTEL) Parties Prenantes - Définition du concept - Grille d'analyse - Matrices des acteurs et sphère d'influence - Exercices pratiques	HEG-Genève 8h15h à 13h15
08.11.2019	Politique d'entreprise - Prise en compte du contexte - Valeurs, vision, mission - engagements	HEG-Genève 14h à 21h

<b>Module 3 : Gestion des risques</b>		
22.11.2019	En cours de définition	HEG-Genève 14h à 21h
23.11.2019	En cours de définition	HEG-Genève 8h15 à 13h15
06.12.2019	En cours de définition	HEG-Genève 14h à 21h
<b>Module 4 : Approche processus</b>		
10.01.2020	<p>Comment décrire son organisation ? L'organigramme hiérarchique ne suffit pas, il faut le compléter par un organigramme fonctionnel : Inventaire des services d'une entreprise et création des boucles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de réalisation opérationnelle du client au client,</li> <li>- d'innovation associée au contexte</li> <li>- d'apport de valeur par les prestataires externes.</li> </ul> <p>Etudes du flux d'informations et des attentes des différents services de l'organisation. Analyse de la valeur ajoutée.</p> <p>Définition de la typologie des processus : de réalisation, support et managériaux.</p>	Annecy Campus QLIO
11.01.2020	<p>Description et représentation des processus et de leurs interactions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la cartographie est une réponse possible en adéquation avec les exigences de la norme ISO 9001</li> <li>- Représentation d'un processus (le logigramme, la modélisation BPMN pour rappel d'application)</li> </ul> <p>Etude de cas 1 : Organisation simple (création d'évènement)</p> <p>Etude de cas 2 : Application aux services.</p>	Annecy Campus QLIO
24.01.2020	<p>Les informations documentées au services de la maîtrise et du pilotage des processus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion documentaire</li> <li>- Déploiement</li> <li>- Traçabilité des enregistrements</li> <li>- Archivage, conservation, destruction</li> </ul>	Annecy Campus QLIO

<b>Module 5 : Mesure de la performance</b>		
07.02.2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La vision multiforme et multiniveau de la performance de l'organisation</li> <li>• La stratégie de l'organisation et le déploiement stratégique par la méthode Hoshin Kanri</li> <li>• L'utilisation de la matrice en X</li> <li>• Mise en application autour de la matrice en X</li> <li>• La notion de KPI</li> <li>• La notion d'indicateurs de résultat et d'indicateurs de progrès</li> <li>• La construction d'un système d'indicateurs : comment s'appuyer sur les processus de l'entreprise ?</li> <li>• Mise en application avec une démarche structurante DMAIC</li> <li>• La cohérence du système : indicateurs stratégiques, tactiques et opérationnels dans un système à boucles fermées</li> <li>• Comment choisir des indicateurs pertinents : caractéristiques des indicateurs</li> <li>• La méthode SMART</li> <li>• Comment construire des indicateurs pertinents pour piloter efficacement ?</li> <li>• Mise en application : les erreurs à ne pas commettre</li> </ul>	<p>Annecy Campus QLIO De 14 h à 21 h RV Bâtiment B</p>
21.02.2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La notion de tableaux de bord</li> <li>• Qualités d'un tableau de bord pertinent</li> <li>• Constitution des tableaux de bord</li> <li>• Le tableau de bord : outil de motivation des équipes</li> <li>• Evolution des tableaux de bord et tableau de bord de l'évolution</li> <li>• Les tableaux de bord prospectifs par le Balance Score Card</li> <li>• Mise en application de la démarche complète : matrice en X, processus, DMAIC, indicateurs, tableaux de bord</li> <li>• Un exemple d'application office dans une entreprise</li> <li>• La mise en œuvre des indicateurs et des tableaux de bord</li> <li>• Mettre en place une politique d'affichage dans l'organisation</li> <li>• Les trois aspects de la communication visuelle</li> <li>• Vers les AIC : Animation à intervalles courts</li> <li>• Vers le QOS : Quality Operating system</li> </ul>	<p>Annecy Campus QLIO De 14 h à 21 h RV Bâtiment B</p>
22.02.2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en application de la communication visuelle : COUNTRY : le jeu de la communication visuelle</li> <li>• Indicateurs, tableaux de bord : la vision de la norme ISO 9000</li> <li>• Indicateurs, tableaux de bord : les bonnes questions à se poser préalablement à la mise en œuvre des indicateurs et des tableaux de bord</li> <li>• Indicateurs, tableaux de bord : comment faire vivre durablement le système de mesure ?</li> </ul>	<p>Annecy Campus QLIO De 8 h 15 à 13 h 15 RV Bâtiment B</p>
<b>Module de clôture : Mise en cohérence - visite</b>		
28.02.20	<p>Mise en cohérence Visite d'entreprise</p>	<p>A déterminer</p>