

# MAS QSM

Master of Advanced Studies  
Quality & Strategy Management



Certificate of Advanced Studies (CAS)

**MANAGEMENT DES PERFORMANCES**

**Hes·so**

Haute Ecole Spécialisée  
de Suisse occidentale

# Présentation

---

Nous croyons qu'une démarche d'amélioration continue est une activité vitale pour créer de la valeur sur le long terme au sein des organisations.

## Pourquoi amélioration continue ?

Dans un contexte professionnel qui s'accélère et se complexifie, les organisations ont un besoin crucial de mesurer et de piloter leur performance. Ces analyses se transformeront même en facteur clé de succès si les collaborateurs sont capables, en permanence, de développer des solutions améliorant leurs capacités d'exécution.

Ainsi, la mission de notre formation dans ce CAS est, d'une part, d'amener les managers à pérenniser une démarche d'amélioration continue et, d'autre part, de proposer différents outils et méthodes permettant avec habileté d'accroître l'efficacité des organisations.

Ce CAS fait partie de la formation DAS HES-SO en Quality Manager, ainsi que de la formation MAS HES-SO en Quality & Strategy Management.

# Approche pédagogique

---

Nous sommes convaincus que l'enjeu des participants et des employeurs, c'est l'acquisition de compétences bien avant celle de connaissances. Dans ce sens, notre concept de formation est basé sur une transposition quasi immédiate des apprentissages, outils ou expériences dans le contexte professionnel.

Le socle de notre dispositif, ce sont bien sûr nos intervenants qui sont des experts reconnus dans leur domaine d'activité, au bénéfice d'une solide expérience professionnelle et amoureux du partage et de la transmission.

Le deuxième étage de notre fusée, c'est le soin que nous apportons pour que l'ensemble des travaux soient réalisés dans le cadre du contexte de son entreprise et qu'un coaching personnalisé accompagne ces transpositions.

Enfin, l'étage supérieur, c'est l'expérience et les échanges vécus durant le cadre de la formation que ce soit lors de visites d'entreprises, de journées de travail en situation ou lors de camps thématiques.

## Compétences acquises

---

À la fin du CAS, les participants peuvent se positionner pour l'ensemble des services de l'entreprise comme la ressource capable d'accompagner une démarche d'amélioration et d'efficacité. Ils sont capables de fournir outils et méthodes adaptés aux besoins et aux situations particulières.

### Dans le détail cela signifie qu'un participant est capable de :

- » Mettre sur pieds un programme d'audit interne adapté à une organisation
- » Réaliser un audit interne et animer une revue de direction
- » Choisir et utiliser les Outils Qualité adaptés à une situation
- » Piloter un projet de modélisation et d'amélioration des processus via la norme BPM
- » D'appliquer les principes du Lean management
- » Suivre les principes du savoir-être d'un Responsable Qualité

# Contenus de la formation

## MODULE 1 : AUDIT INTERNE & REVUE DE DIRECTION

L'audit est une activité interne qui donne une assurance sur le degré de maîtrise des opérations. En le combinant avec une revue de direction, il représente un puissant outil de management.

### Les principaux objectifs de ce module sont :

- Connaître le référentiel principal en matière d'audit interne
- Mettre en pratique, sur le terrain, une méthodologie d'audit interne
- Comprendre l'intérêt d'une revue de direction
- Connaître la structure et les principes d'animation d'une telle revue

## MODULE 2 : SATISFACTION CLIENT ET OUTILS QUALITÉ

Les démarches Qualité visent à améliorer la satisfaction client. Mais comment savoir s'ils le sont vraiment ? Il existe divers outils et méthodes qui répondent à cette interrogation.

Parallèlement aux attentes clients, l'entreprise doit s'atteler à améliorer son habilité à réaliser ses activités dans un but d'efficacité, de faire juste du premier coup.

### Les principaux objectifs de ce module sont :

- Connaître et mettre en œuvre des outils de mesure de la satisfaction
- Comprendre l'intérêt du traitement des réclamations
- Découvrir et mettre en pratique des méthodologies de résolution de problème
- Appliquer des outils Qualité pour mieux atteindre ses objectifs

## MODULE 3 : LEAN MANAGEMENT

Le Lean est une démarche permettant d'identifier et d'éliminer toutes les pertes d'efficacité, les fameux gaspillages.

Originellement conçue pour l'amélioration des activités de production, cette méthodologie est de nos jours une véritable culture d'entreprise qui peut développer ses effets dès l'expression du besoin client et jusqu'à sa satisfaction.

### Les principaux objectifs de ce module sont :

- Appréhender et développer sa culture Lean
- Étudier et vivre sur le terrain des bonnes pratiques
- Expérimenter deux projets, un Lean office et un Lean manufacturing

## MODULE 4 : MODÉLISATION DES PROCESSUS

Dans un contexte où la digitalisation est devenue toujours plus présente, l'approche et les technologies BPM (Business Process Management) permettent de transposer une formalisation papier des processus vers un système digitalisé dans le but de les optimiser et les automatiser.

### Les principaux objectifs de ce module sont :

- Découvrir la norme BPM et comprendre son intérêt
- Modéliser des processus dans un but d'automatisation
- Savoir optimiser ses processus dans les outils proposés

## MODULE 5 : PROCESSUS RH ET COMPÉTENCES HUMAINES

La Gestion des Ressources Humaines, comme tout autre département, s'intègre pleinement dans un Système de Management Qualité. Utiliser l'approche processus pour gérer cette activité ressource permet de mettre en lumière les collaborateurs et ainsi donner toute sa place à la notion de compétences dans l'atteinte des objectifs.

Convaincre, coacher, argumenter, négocier ou encore accompagner le changement. Toutes ces compétences humaines sont aujourd'hui incontournables pour garantir le succès d'un Responsable Qualité.

### Les principaux objectifs de ce module sont :

- Avoir une vision globale de l'approche processus
- Comprendre l'intégration des aspects RH dans la gestion des processus
- Adapter son style de management aux situations et aux interlocuteurs
- Réaliser des présentations percutantes





### **PUBLICS ET PRÉ-REQUIS**

Futur manager qualité devant mettre en place ou reprendre un système de management qualité  
Responsable de projet ou cadre voulant maîtriser la norme ISO 9001:2015  
Personnes expérimentées dans le domaine qualité souhaitant valider leur expérience terrain  
Aucune connaissance en système de management n'est requise pour démarrer le cours.  
Sont admissibles les personnes titulaires d'un bachelor HES ou universitaire. Les candidats n'étant pas au bénéfice des titres requis peuvent déposer un dossier qui sera examiné par le conseil d'admission.



### **DATES ET DURÉE**

Les cours démarrent en principe fin août et durent jusqu'à mi-décembre. Ils se déroulent sur environ 18 jours répartis principalement sur des vendredis et samedis.  
Les défenses orales du travail de certificat sont prévues à la mi-janvier.



### **TARIFS**

**CHF 8'000.-** pour le CAS seul  
**CHF 6'500.-** par CAS pour les personnes faisant le DAS en Quality Manager  
**CHF 6'250.-** par CAS pour les personnes faisant le MAS en entier



### **CRÉDITS**

Le module compte 360 heures de travail et représente 12 crédits ECTS dont 2 pour le travail de certificat.

## **Contact et inscription**

### **HES-SO Valais-Wallis | MAS QSM**

Le Foyer  
Techno-pôle 1  
3960 Sierre  
+41 27 606 90 94  
masqsm@hes-so.ch  
www.masqsm.ch  
Lieu de formation : Vevey



# Notes

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---