

L'INSTITUT DE FORMATION DE LA BOURSE DE TUNIS



ORGANISE UN SEMINAIRE SUR

LE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

SEMINAIRE PONCTUE DE NOMBREUX CAS PRATIQUES

18 & 19 MARS 2020

SIEGE DE L'IFBT

Tarif : 800 DT/ HT

(TVA 19%)

ANIME PAR

**UN EXPERT CONFIRME EN
MANAGEMENT DE LA QUALITE
DIPOSANT D'UNE RICHE EXPERIENCE
DANS LE DOMAINE**



www.ifbt.tn



[\(+216\) 71 340 815](tel:+21671340815)



contact@ifbt.tn

OBJECTIFS

A l'issue de cette formation, les participants seraient en mesure de:

- Planifier, piloter et mettre à jour la démarche qualité dans ses différentes étapes,
- Maitriser les exigences de la norme ISO 9001:2015,
- Impliquer les différentes parties prenantes de l'entreprise dans la démarche,
- Communiquer pour lever les résistances au changement.

Objectifs pédagogiques:

- Evaluer la pertinence et les attentes d'une démarche qualité.
- Elaborer la méthodologie et les indicateurs d'une Démarche Qualité.
- Acquérir un guide pratique de mise en place d'un système de management de la qualité selon la norme ISO 9001:2015

PUBLIC CIBLE

- Cadres et Responsables Qualité souhaitant maitriser et approfondir leurs connaissances pratiques en Management de la Qualité en référence notamment à la norme ISO 9001:2015.

FORMATEUR

- Professionnel, Praticien et Formateur Certifié en Management de la Qualité, 29 ans d'expérience particulièrement en Management de la qualité, Gestion de Projets, Business Plan, Gestion Budgétaire et Contrôle de Gestion; Directeur dans une Grande Institution Financière,
- Certifié en Management de la Qualité et en Gestion de Projets, titulaire de trois mastères (Banques, Gestion, Prospective), d'un Exécutive MBA, Diplôme Etudes Approfondies en Assurance et Certifié en PNL et en Enseignement Virtuel,
- Formateur au Centre de Formation de la Profession Bancaire – France (Diplôme ITB – Ecole Supérieure de la Banque - Paris),
- Enseigne aux Ecoles d'ingénieurs et de gestion: Gestion de Projets, Management de la Qualité, Gestion Budgétaire, Rentabilité de l'innovation, Stratégie, Organisation, Contrôle de Gestion, ...
- Enseigne la matière Techniques Budgétaires à MBA Contrôle de Gestion de l'IACE / IHEC Bruxelles et le Contrôle de Gestion Bancaire à MBA de l'académie banques et finances,
- Intervient régulièrement pour des organismes en Tunisie et en Algérie sur des thèmes liés à la Gestion des Projets, Business Plan, Innovation, Contrôle de Gestion et Pilotage de la Performance,

PROGRAMME

JOURNEE DU 18 MARS 2020

08H45-09H00	Accueil des Participants
09h00-11h00	1. Le Management de la Qualité <ul style="list-style-type: none">• Les bénéfices de la mise en place d'un système des Management de la Qualité• Appréhender les spécificités de la norme ISO 9001 version 2015• Les principes de management de la qualité• L'approche processus dans la qualité• L'approche par le risque• Le fonctionnement du PDCA 2. Cadrage et Etude du projet SMQ <ul style="list-style-type: none">• Analyser le contexte interne et externe de l'organisme• Cartographier et traiter les risques et les opportunités de l'organisme• Manager les parties intéressées• Animer les réunions qualité.
11h00-11h15	Pause-café
11h15 - 14h30	3. Le rôle du Leadership dans le SMQ <ul style="list-style-type: none">• Leadership et engagement de la Direction• La Politique Qualité• Rôles, Responsabilités et Autorités 4. La Planification du Projet SMQ <ul style="list-style-type: none">• Evaluer et mettre les actions nécessaires face aux risques• Déterminer les objectifs Qualité et élaborer un plan d'actions• Intégrer les actions dans les processus du SMQ• Adapter les actions par rapport à l'impact potentiel sur la conformité des produits et services Cas Pratique: Etude d'un cas réel 1.

JOURNEE DU 19 MARS 2020

09h00-11h00	<p>5. Gestion des Ressources et Communication</p> <ul style="list-style-type: none">• Construire un système documentaire pertinent (informations documentées)• Gestion des RH: de l'évaluation à la gestion des connaissances• Adapter l'infrastructure• Choisir le modèle de communication pertinent, percevoir les impacts sur l'organisation du SMQ• Le Manuel Qualité <p>6. Mise en œuvre et Assurance Qualité du SMQ</p> <ul style="list-style-type: none">• Gérer et exploiter les audits• Progresser à partir des non- conformités• Animer des ateliers qualité• Préparer la revue de Direction• Maîtriser la veille réglementaire
11h00-11h15	Pause-café
11h15-14h30	<p>7. Evaluer le SMQ et Maîtriser les Outils d'Amélioration Continue</p> <ul style="list-style-type: none">• Surveillance, mesure, analyse et évaluation• Appréhender un esprit d'amélioration PDCA• Méthodologie de mesure de la satisfaction des clients• Traitement des non- conformités• Déployer les résultats des audits• Suivre les indicateurs des métiers <p>Cas Pratique: Etude d'un cas réel 2.</p> <p>QCM d'évaluation des connaissances acquises (facultatif)</p>