

## Public concerné

Prérequis : Niveau bac+2, + 3 ans d'expérience professionnelle.

## Objectifs pédagogiques/Compétences visées

Acquérir des connaissances sur le management de la qualité au sein d'une structure et comprendre le positionnement de la qualité dans le management. Etre capable de participer à un projet de certification d'une structure  
Permettre aux auditeurs de mettre en place une démarche qualité et établir le système de gestion de la qualité de leur entité  
Donner aux auditeurs les moyens d'entreprendre et de maîtriser une démarche de management de la qualité incluant une certification ISO 9000.  
Personnels techniques souhaitant évoluer vers la fonction de responsable de qualité ou désirant mettre en œuvre et participer à une démarche de certification ISO 9000.

## Organisation

**Nombre de crédits ECTS : 20**

**Stages, projets, mémoire et condition de délivrance du diplôme**


Avoir une moyenne de 10/20 à l'ensemble des notes des UE et pas de note inférieure à 8/20 dans une UE du certificat . RAPPEL du règlement : valider les enseignements et le projet avec une moyenne générale supérieure ou égale à 10/20, sans note inférieure à 8, dans un délai maximum de 4 ans


## Description de la formation

MSE146	Principes généraux et outils du management d'entreprise	8 crédits
--------	---	-----------

EME262	Management de la qualité, démarches et outils	8 crédits
--------	---	-----------

EME208	Qualité et systèmes de management intégrés (SMI)	4 crédits
--------	--	-----------

 Unités d'enseignements et unités d'activités obligatoires

 Unités d'enseignements et unités d'activités optionnelles

## Commentaire sur la formation

Dossier d'inscription

Catalogue Management

## EME208 - Qualité et systèmes de management intégrés (SMI)

### Public concerné

Unité d'Enseignement soumise à agrément délivré par le responsable opérationnel de l'Unité d'Enseignement CV et lettre de motivation Avoir suivi l'Unité d'Enseignement EME262 " Démarches, Méthodes et Outils - Modèle d'Excellence EFQM et Autoévaluation "

### Finalité de l'unité d'enseignement Objectifs pédagogiques/Compétences visées

Les organisations, quelque soit leur objet social doivent aujourd'hui intégrer de manière beaucoup plus prégnante les besoins et attentes des parties prenantes (clients, actionnaires, collaborateurs, société dans son ensemble environnemental, social et sociétal...) et ce dans un souci de performance durable. Le système de management par la qualité constitue un levier essentiel pour prendre en compte les enjeux portés par ces mêmes parties prenantes. Il offre un cadre de référence pour décliner les objectifs de performance économiques, environnementaux, sociaux et sociétaux associés. Il s'agit donc au travers de l'unité d'enseignement, de comprendre en quoi : - Le système de management par la qualité offre un cadre de prise en compte des enjeux de performance durable de l'organisation. - Le système de management par la qualité offre un cadre de référence établi de prise en compte des risques de l'entreprise. - Le système de management par la qualité constitue le socle nominal d'intégration des systèmes de management environnementaux, sociaux et sociétaux. L'unité d'enseignement abordera l'intégration des systèmes de management sur la base des référentiels ISO 9001, ISO 14001, et OHSAS 18001. L'unité d'enseignement conduira : - à concevoir, animer, simplifier (dans le cas d'un système déjà établi) un système de management Qualité ISO 9001, socle nominal d'intégration des systèmes de management. - à appréhender les principes et outils du management des risques notamment ceux liés à l'environnement, à la santé et à la sécurité au travail. - à appréhender les principes d'intégration des systèmes de management Qualité, Santé et Sécurité au travail et Environnementaux dans un souci d'unité de management et de maîtrise des coûts. - à comprendre la pratique de l'audit " Qualité, Sécurité et Santé au travail, Environnement ". - à identifier les pistes possibles de développement des systèmes de management intégré au travers des aspects sociétaux et territoriaux du référentiel ISO 26000. - à comprendre la manière dont l'organisation peut s'engager sur un chemin d'excellence durable en s'auto-évaluant/évaluant selon le modèle de performance EFQM abordé en EME262

### Capacité et compétences acquises

- planifier, mettre en oeuvre, évaluer, simplifier le systèmes de management par la qualité ISO 9001, - appréhender les principes et outils du management des risques de l'entreprise - conduire des audits Qualité Sécurité Environnement - conduire des projets d'intégration et de certification des systèmes de management Qualité, Sécurité, Environnement sur la base des référentiels ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, - Prendre connaissance des pistes d'évolution des systèmes de Management Intégrés établis par le biais du référentiel ISO 26000. - Faire le lien avec le modèle de performance durable EFQM

### Organisation

4 crédits

### Contenu de la formation

Les principes essentiels, le vocabulaire et les exigences relatifs aux systèmes de Management de la Qualité ISO 9001 : 2008. Le management des risques Les principes essentiels, le vocabulaire et les exigences relatifs au système de management environnemental ISO 14001 Les principes essentiels, le vocabulaire et les exigences relatifs au système de management du référentiel OHSAS 18001 : 2000 Les principes et les modalités de déploiement d'un système de management intégré Les principes de l'auto-évaluation et de l'évaluation d'une organisation selon le modèle de performance EFQM Les principes et les domaines d'action de l'ISO 26000

Aucun cours pour le semestre 1

Aucun cours pour le semestre 2

## EME262 - Management de la qualité, démarches et outils

### Public concerné

CV et lettre de motivation Niveau Bac+4 en sciences ou en gestion, diplôme d'ingénieur et / ou expérience professionnelle témoignant d'une bonne connaissance du fonctionnement d'une entreprise (organisation du secteur privé ou public)

### Finalité de l'unité d'enseignement Objectifs pédagogiques/Compétences visées

Contribuer à l'atteinte des objectifs professionnels des auditeurs par l'enseignement des principes et des pratiques de la Qualité Totale. Le pivot de ce cours est constitué par l'acquisition des compétences permettant : . de déployer au sein d'une organisation le modèle européen d'Excellence EFQM fondé sur le recensement des meilleures pratiques de management . d'(auto-)évaluer, selon la matrice de notation RADAR, les performances globales de l'organisme en identifiant précisément ses points forts et ses domaines d'amélioration . de faire reconnaître la démarche d'Excellence de l'organisme via l'obtention de niveaux de reconnaissance ou de prix. . de participer à la promotion et au développement du modèle EFQM en France

#### Capacité et compétences acquises

A l'issue de cet enseignement : - un auditeur en fin de formation initiale doit être capable de participer en tant qu'acteur engagé à la démarche Qualité Totale de son organisation et de l'amorcer si besoin, avec un soutien externe expérimenté - un auditeur déjà engagé dans la vie professionnelle doit être capable de concevoir et d'initier une démarche Qualité Totale dans l'organisme auquel il appartient, et de participer en tant qu'acteur de référence à la démarche. - planifier, mettre en oeuvre, évaluer et améliorer les démarches, méthodes et outils liés à la Qualité Totale - comprendre l'application des principes d'Excellence et du modèle EFQM, les liens existants entre les facteurs et les résultats clés dans le modèle, noter les critères de manière appropriée et cohérente en utilisant la matrice RADAR - comprendre les différents types d'organisations et de fonctions et acquérir une vision globale des performances d'une organisation - produire des rapports d'évaluation clairs et précis, apportant de la valeur ajoutée à l'organisation évaluée en lui permettant de capitaliser sur ses points forts et d'identifier des actions prioritaires à mener sur ses domaines d'amélioration. Etre à même de valoriser le rapport rédigé et d'inciter à l'action lors d'une présentation orale devant l'organisation.

#### Organisation

8 crédits

#### Contenu de la formation

Qualité Totale : démarches, méthodes et outils Les thématiques suivantes (non exhaustif) illustreront certains critères du modèle de performance EFQM. Historique et Evolution : du Management de la Qualité au management par la qualité Le Déploiement de la Politique et de la Stratégie auprès des Parties Prenantes (mission, vision, valeurs, management par objectifs, hoshin kanri, balanced scorecard,...) Le Management par les processus (relation client-fournisseur interne / externe, processus de bout en bout, pilotage et amélioration de la maturité des processus,...) Le Management du Progrès (amélioration pas à pas et par percée, les "7+1" Muda, Coût d'Obtention de la Qualité, Défauts de Contribution, Cost Deployment, Partenariats mutuellement bénéfiques, ...) La Qualité en Conception (Analyse de la Valeur, Analyse Fonctionnelle, Quality Function Deployment, Sûreté de Fonctionnement, Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité) La Qualité en Production (Toyota Production System, Total Productive Maintenance, Single Minute Exchange Die, Poka Yoké, KANBAN, Maîtrise Statistique des Processus, Value Stream Mapping, Six Sigma et Lean Six Sigma, les 5S,...) La Qualité de Service (l'écoute et la mesure de la satisfaction Client, les engagements de service),

Aucun cours pour le semestre 1

Aucun cours pour le semestre 2

## MSE146 - Principes généraux et outils du management d'entreprise

#### Public concerné

Niveau général bac+3 vivement recommandé (enseignement niveau M1). Il est conseillé en outre de posséder des connaissances de base en économie et comptabilité. Ce cours remplace depuis la rentrée 2011 EME146 et court sur deux semestres.

#### Finalité de l'unité d'enseignement

##### Objectifs pédagogiques/Compétences visées

Il s'agit d'un cours général proposant une approche globale du management : il aborde par conséquent les diverses questions liées à la direction et à la gestion d'une entreprise (exception faite des aspects juridiques). C'est un des cours de base des différents cursus de management et s'adresse aussi aux personnes désireuses d'acquérir une culture générale dans ce domaine.

#### Capacité et compétences acquises

Apport de connaissances théoriques et présentation d'outils pratiques dans les différents domaines du management et de la gestion de l'entreprise

#### Organisation

8 crédits

#### Contenu de la formation

Plan général du cours: Premier semestre -Introduction : définitions, gouvernance, cycle de l'exploitation et cycle du renouvellement -La stratégie: l'analyse stratégique (problématiques, outils et méthodes), stratégie de portefeuille et stratégie business, segmentation, Facteurs clés de succès, stratégies génériques, retour au portefeuille, manœuvres stratégiques - L'organisation: de la PME à la multinationale: formes d'organisation. Conceptualisation. La structure et les processus organisationnels, la culture organisationnelle. -La gestion des opérations : l'organisation industrielle, productivité des facteurs, Coûts-qualité-Flexibilité-Délai, les flux logistiques -le management de la qualité, la maîtrise des processus -La performance, rappel sur les comptes et les outils de mesure. Les comptes et l'analyse financière. -Les coûts: la maîtrise des coûts, le contrôle de gestion. Actualisation et Calcul d'investissement. Second semestre -la gestion de la technologie, la gestion de l'innovation -le marketing: marketing stratégique et marketing opérationnel; le mix, les 4P -le management de projet -la gestion des SI -La gestion des RH : l'affectation, le recrutement, la mobilité, la GPEC, la formation, la compensation -Le leadership, l'animation des collaborateurs,

-la conduite des équipes, la communication interne, le relationnel; Des travaux dirigés permettent des discussions de cas (et de faire des exercices sur la partie comptabilité / analyse financière)

Aucun cours pour le semestre 1

Aucun cours pour le semestre 2