LES MÉTIERS DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

Responsable qualité : construire, animer et piloter le système de management

Le responsable qualité nouvellement nommé hérite d'un système documentaire dense et d'une légitimité à construire. Les services le sollicitent pour rédiger des procédures et l'oublient au moment de décider. Les non-conformités sont enregistrées sans être analysées. La revue de direction se tient par obligation et débouche rarement sur des arbitrages. Ces 21 heures couvrent la prise de fonction complète. Le participant apprend à structurer la politique et la cartographie des processus à organiser le traitement des non-conformités et des réclamations à mesurer la performance et à animer le système auprès de l'encadrement. Il repart avec ses priorités et son plan de progrès de première année.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
3 jours — 21 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 990 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Responsables qualité en prise de fonction adjoints qualité et cadres appelés à reprendre un système de management existant.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Définir le mandat et les priorités de la fonction qualité dans son organisation
- Structurer une politique qualité et sa déclinaison en objectifs
- Organiser le traitement des non-conformités et des réclamations clients
- Construire un tableau de bord qualité utilisable par la direction
- Animer les audits internes et la revue de direction
- Conduire un plan de progrès annuel avec les pilotes de processus

03 Programme détaillé

M1 Prendre la fonction de responsable qualité

- Mandat périmètre et légitimité
- Missions rattachement et marge de manœuvre
- Relations avec la direction et les managers
- Diagnostic de départ et priorités de la première année
- Leviers d'influence en autorité fonctionnelle
- À retenir : La légitimité du responsable qualité vient des problèmes qu'il aide à résoudre et non des règles qu'il rappelle.

M2 Structurer le système qualité

- Un système lisible par tous
- Politique qualité et déclinaison en objectifs
- Cartographie des processus et désignation des pilotes
- Architecture documentaire et règles de gestion
- Maîtrise des enregistrements et des preuves
- Atelier : Chaque participant décline la politique qualité de son entreprise en objectifs mesurables.

M3 Traiter les non-conformités et les réclamations

- Transformer les problèmes en actions
- Circuit de détection et d'enregistrement
- Traitement curatif et actions correctives
- Analyse des causes et vérification d'efficacité
- Réponse au client et capitalisation interne
- Cas pratique : Le groupe redessine le circuit de traitement d'une réclamation restée sans réponse.

M4 Mesurer la performance qualité

- Des indicateurs qui servent aux décisions
- Choix et définition des indicateurs
- Approche des coûts de non-qualité
- Mesure de la satisfaction des clients
- Tableau de bord et fréquence de revue
- Cas pratique : Les participants remplacent une liste d'indicateurs inutilisés par un tableau de bord restreint.

M5 Animer le système dans la durée

- Faire adhérer plutôt qu'imposer
- Programme d'audits internes et suivi des écarts
- Revue de direction et décisions attendues
- Communication qualité et sensibilisation des équipes
- Préparation des audits clients et de certification
- Plan de progrès annuel et arbitrages
- Mise en situation : Un participant conduit une revue de direction et défend trois arbitrages devant les dirigeants.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO et plan de développement des compétences
• FAF et CFP
• France Travail
• Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 990 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr