



Programme de la formation



La quête de l'excellence par la qualité. L'ISMQ vous apprendra à en manager toutes les facettes

ISMQ BEM	Objectifs et programme de l'ISMQ Programme 34 (2012-2)	DQ R01 06 P34
---------------------	---	--------------------------

02/09/2010

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES (LEARNING GOALS)

LG1 : Savoir manager par les principes et les stratégies de la qualité.

LG2 : Savoir enrichir sa vision du monde pour appréhender de nouvelles stratégies d'écoute des besoins et de prévention des risques.

LG3 : Savoir initier de nouveaux comportements en cohérence avec les principes du développement durable.

LG4 : Savoir transmettre les concepts et les pratiques pour mettre en place la démarche vers la certification ou l'accréditation.

LG5 : Savoir utiliser et transmettre les principales techniques, méthodes et outils d'amélioration à utiliser dans les différents secteurs de l'organisation.

LG6 : Savoir adapter et enrichir les stratégies du management par la qualité à leurs contextes sectoriels.

UNITES D'ENSEIGNEMENTS (UE)

LES FONDAMENTAUX DE LA QUALITE

MOP 30.046 i r s m Culture et concepts du management des systèmes

MOP 30.053 i r s m Référentiels qualité et audit

MOP 30.048 i r s m Processus et pilotage

GRH 30.012 i r s m Méthodes de Résolution de Problèmes et Outils du Management de la Qualité

LE MANAGEMENT ET LA COMMUNICATION

GRH 30.013 i r s m Prestations orales et maîtrise des écrits

GRH 30.014 i r s m Management et communication d'entreprise

GRH 30.015 i r s m Compétences et richesses humaines

GRH 30.019 i r s m Conflits et changement

GRH 30.016 i r s m Développement personnel et communication

LES STRATEGIES DE L'EXCELLENCE

MOP 30.052 i r s m Risques et prévention

MQT 30.004 i r s m Ecoute client et Services

MOP 30.049 i r s m Excellence et développement durable

LES SPECIFICITES DU SECTEUR

GRH 30.017 i r Management des organisations et responsabilités

MOP 30.050 i r Systèmes de Management Intégrés

MOP 30.051 i Systèmes et grands projets

GRH 30.018 r Responsabilité Sociétale et management

PRO 30.011 s m Contextes sanitaire, social et médico-social

PRO 30.012 s m Qualité et risques en santé, social et médico-social

PRO 30.013 s Qualité en santé et certification HAS

PRO 30.014 m Qualité et évaluation en médico-social

Enseignement

Objectifs pédagogiques

Durée

séance/
intervention

Groupe¹

UE

Séminaire n°1 "intégration"

Accueil et présentations BEM/ISMQ - Conférence

0,5j

P +autres MS

Conférence d'accueil

0,5j

P +autres MS

Nouveau

Activités d'intégration inter-programmes

3j

P +autres MS

Nouveau

Conférences et ateliers ; activités d'intégration ; regroupements ISMQ
(mission en entreprise, thèse professionnelle)

Conférence d'intégration ISMQ

1j

P

Nouveau

Séminaire n°2

¹ P : Promotion entière ; C : tronc commun en Classe (demi-promotion) ; G : autre type de regroupement

i = option Industrie-Services, s = Santé et prévention des risques, m = social et médico-social, r = Ressources Humaines et Développement Durable

ISMQ BEM	Objectifs et programme de l'ISMQ Programme 34 (2012-2)	DQ R01 06 P34
---------------------	---	--------------------------

02/09/2010

Enseignement

Objectifs pédagogiques

Durée
séance/
intervention

Groupe¹

UE

Une certaine vision du management par la qualité

Acquérir les fondamentaux de la culture qualité en s'appropriant les axes de politique et les concepts de la qualité.

0,5j

P

MOP 30.046

Management, processus et qualité

Comprendre et savoir transmettre les concepts et les approches du management de système et des processus stratégiques, de réalisation et de supports.

1 j

P + C

MOP 30.048

Normes ISO 9000 et documentation du SMQ

Connaître et savoir utiliser les référentiels normatifs ISO 9000.

Connaître et savoir bâtir une structure documentaire de système qualité ; savoir établir et gérer les documents d'un système qualité (manuel qualité, procédures, ...).

1,5j

C

MOP 30.053

Comprendre les types de personnalités avec le MBTI (Myers-Briggs Type Indicator)

Comprendre et savoir utiliser les principes et l'approche du MBTI pour repérer les types de personnalités et savoir s'y adapter.

1 j

C

GRH 30.016

Comprendre les types de personnalités avec le MBTI (Myers-Briggs Type Indicator)

Mise en situation / cohésion

1 j

C

GRH 30.016

Séminaire n°3

Qualité et management environnemental - ISO 14001

Comprendre les enjeux du management environnemental ; connaître les référentiels de management et les relations qualité/environnement.

2 j

i+r

MOP 30.050

Normes ISO 9000 et documentation du SMQ – compléments

Connaître et savoir utiliser les référentiels normatifs ISO 9000. Connaître et savoir bâtir une structure documentaire de système qualité ; savoir établir et gérer les documents d'un système qualité (manuel qualité, procédures, ...).

1j

i

MOP 30.053

Stratégie d'entreprise

Appréhender l'analyse stratégique et intégrer la dimension globale de la politique d'entreprise pour savoir mettre en place une démarche qualité pérenne dans les secteurs de l'industrie et des services.

2j

i+r

GRH 30.017

Les défis du management et la responsabilité sociale de l'entreprise

Savoir situer les nouveaux défis du management des entreprises et associer de manière durable la qualité et la responsabilité sociale.

1j

r

GRH 30.018

De 2002 à 2008 : sens et impacts des récentes lois du secteur social et médico-social

Comprendre les nouveaux contextes dans lequel se situent les démarches qualité dans les établissements médico-sociaux, la réglementation et le jeu des acteurs concernés.

1j

s+m

PRO 30.014

La démarche qualité : un processus de changement organisationnel des institutions sociales et médico-sociales

Savoir utiliser la démarche qualité comme vecteur de changement organisationnel des institutions du secteur social et médico-social.

1j

s+m

PRO 30.011

Le nouveau paysage de l'hospitalisation en France

Comprendre les logiques de restructuration en profondeur des structures de soins et de leurs modes d'organisation interne ainsi que la recherche de l'efficacité des pratiques professionnelles.

1j

s+m

PRO 30.011

Certification HAS

Connaître le manuel de certification de l'HAS ; repérer les évolutions apportées par les versions successives

1j

s+m

PRO 30.011

ISMQ BEM	Objectifs et programme de l'ISMQ Programme 34 (2012-2)	DQ R01 06 P34
---------------------	---	--------------------------

02/09/2010

Enseignement

Objectifs pédagogiques

Durée
séance/
intervention

Groupe¹

UE

Certification HAS : outils et méthodes Savoir utiliser le manuel d'accréditation de l'HAS ; savoir utiliser les outils et les méthodes associées.	1j	s	PRO 30.013
De 2002 à 2008 : sens et impacts des récentes lois du secteur social et médico-social Comprendre les nouveaux contextes dans lequel se situent les démarches qualité dans les établissements médico-sociaux, la réglementation et le jeu des acteurs concernés.	1j	m	PRO 30.014
Séminaire n°4			
Les sept outils de la qualité Connaître et savoir appliquer la méthode de résolution de problèmes et les sept outils de la qualité.	1j	C	GRH 30.012
L'ingénierie de projet Comprendre les enjeux de la gestion de projet et la nécessité d'informer les acteurs concernés par une réorganisation ou un projet stratégique, qu'il est nécessaire de disposer d'informations digestes, accessibles et motivantes. Disposer d'outils d'analyse et d'anticipation des risques liés aux états de réceptivité des acteurs.	1,5j	C	GRH 30.019
Management d'équipe (1/2) Mieux connaître son potentiel de manager et l'améliorer, appréhender les techniques de base du management et leur mise en application au quotidien.	1,5j/3j	C	GRH 30.014
Approche processus des SMQ Mieux comprendre l'approche des processus dans le déploiement et le pilotage des systèmes de management de la qualité.	1j	C	MOP 30.048
Séminaire n°5			
Système de normalisation, AFNOR Comprendre le système de normalisation française (NF), européenne (EN) et internationale (ISO).	1j	i+r	MOP 30.051
Le management et les ressources humaines en PME familiales Comprendre les problématiques particulières des entreprises familiales et patrimoniales.	1j	i+r	GRH 30.017
La sociologie des organisations Comprendre les principes de base de la sociologie des organisations et savoir repérer, pour mieux les appréhender, les relations interactives entre acteurs et managers.	1j	i+r	GRH 30.017
Le management intégré QSE Savoir identifier les enjeux convergents et les dispositions communes et complémentaires des systèmes qualité, environnement et sécurité-santé au travail, dans leurs aspects opérationnels notamment.	1j	i+r	MOP 30.050
Management par le visuel et management par le social Comprendre et savoir utiliser les techniques de management basées sur la communication visuelle ; savoir appréhender les relations sociales dans l'entreprise.	1j	i+r	GRH 30.017
Organisation de la Santé en France Acquérir les mécanismes de base de l'économie de la santé et se sensibiliser aux vrais enjeux du système de santé et à son évolution.	1j	s+m	PRO 30.011
Les rapports humains en établissements de santé Comprendre les contextes et les phénomènes organisationnels et socioculturels qui influencent les rapports humains en établissement de santé.	1j	s	PRO 30.011

ISMQ BEM	Objectifs et programme de l'ISMQ Programme 34 (2012-2)	DQ R01 06 P34
---------------------	---	--------------------------

02/09/2010

Enseignement

Objectifs pédagogiques

Durée
séance/
intervention

Groupe¹

UE

Recueil de l'activité médicale, PMSI et tarification à l'activité Comprendre les nouveaux contextes dans lequel se situent les démarches qualité dans les établissements de santé, la réglementation et le jeu des acteurs concernés.	1j	s	PRO 30.013
Certification HAS et stratégie des démarches d'amélioration Comprendre les objectifs et le contexte réglementaire de la certification HAS et de l'évaluation en Santé ; savoir déterminer une politique d'autoévaluation.	1j	s	PRO 30.013
Les démarches qualité en secteur sanitaire, social et médico-social : sens, enjeux, méthodes Savoir identifier les particularités des secteurs médico-social et social et orienter les démarches qualité en fonction de leurs enjeux et de leurs composantes spécifiques.	1j	s+m	PRO 30.012
Manager la qualité au service de l'éthique dans le social et le médico-social Identifier et comprendre les enjeux et les nouvelles logiques du secteur ; maîtriser les approches de la démarche qualité pour l'adapter et placer les méthodes et les outils au service de l'éthique.	1j	m	PRO 30.014
Approche critique des référentiels, guides et normes en médico-social Identifier les référentiels, les guides et les normes établies pour le médico-social et savoir en dégager une lecture critique pour adapter l'outil à l'objectif et non l'inverse.	1j	m	PRO 30.014
Stratégie de l'auto-évaluation dans les établissements sociaux et médico-sociaux Savoir orienter, préparer et réaliser l'évaluation de la prestation en social et médico-social.	1j	m	PRO 30.014

Séminaire n°6

Management d'équipe (2/2) Mieux connaître son potentiel de manager et l'améliorer, appréhender les techniques de base du management et leur mise en application au quotidien.	1,5j/3j	C	GRH 30.014
Indicateurs qualité et tableaux de bord Mettre en évidence l'importance de la notion de mesure et savoir mettre en place des indicateurs qualité.	1,5j	C	MOP 30.048
Valoriser vos prestations orales 1/2 Savoir repérer ses propres modes de communication orale, verbale et non verbale, et les maîtriser ou en tirer parti pour améliorer ses techniques de l'entretien et de travail en groupe.	1j/2j	C	GRH 30.013
Management des risques et méthodes d'analyse des risques Connaître les principes du management des risques et des méthodes de l'analyse des risques (AMDEC)	1j	C	MOP 30.052

Séminaire n°7

Audit qualité Comprendre les objectifs et les méthodes de l'audit qualité comme outil de progrès.	2j	C	MOP 30.053
Manager le changement et approche systémique Acquérir une première ouverture et des outils permettant de gérer au quotidien les projets de changement ; identifier les résistances au changement ; reconnaître l'importance du facteur humain.	1j	C	GRH 30.019
Maîtriser et améliorer la pratique des écrits professionnels Savoir appliquer les outils et principes pour rédiger et maîtriser tout type d'écrit professionnel.	1 j	C	GRH 30.013

ISMQ BEM	Objectifs et programme de l'ISMQ Programme 34 (2012-2)	DQ R01 06 P34
---------------------	---	--------------------------

02/09/2010

Enseignement

Objectifs pédagogiques

Durée
séance/
intervention

Groupe¹

UE

The ISO Survey : worldwide overview of certifications (en anglais)

Connaître les résultats des études de surveillance périodiques effectuées par l'ISO pour déterminer les tendances et les évolutions des systèmes de management, qualité, sécurité, environnement, ..., dans le monde entier

0,5j

C

MOP 30.046

Récent

Le MBTI (Myers-Briggs Type Indicator), comme outil de cohésion et de management

Comprendre et savoir utiliser les principes et l'approche du MBTI pour construire la cohésion d'une équipe et manager efficacement.

0,5 j

C

GRH 30.016

Séminaire n°8

Communication interpersonnelle et développement personnel

Comprendre les difficultés de la communication interpersonnelle au travers des processus cognitifs spécifiques et du rôle du langage.

1,5j

C

GRH 30.016

Les Outils du Management par la Qualité (O.M.Q.) et le diagramme des affinités

Savoir utiliser les plus courants des outils du management de la qualité et en particulier le diagramme des affinités.

1,5j

C

GRH 30.012

L'approche du développement durable et son appropriation

Appréhender l'analyse stratégique et intégrer la dimension globale de la politique d'entreprise pour savoir mettre en place une démarche qualité pérenne dans les secteurs de l'industrie et des services.

1j

C

MOP 30.049

Déploiement opérationnel de stratégie : le management par percée

Comprendre le lien entre la stratégie et les actions d'amélioration au quotidien ; savoir situer la méthode Hoshin comme une approche du management qui concentre ses efforts et ses ressources sur des objectifs ambitieux.

0,5 j

C

GRH 30.012

Séminaire n°9

Benchmarking, Reengineering - Prix Qualité

Comprendre les démarches de Benchmarking et de Reengineering et savoir comment ces outils peuvent s'intégrer dans les démarches qualité.
Comprendre les apports complémentaires des Prix Qualité vis à vis des ISO 9000.

1,5j

C

MOP 30.049

Problématique et plan de travail de la thèse professionnelle

Savoir exprimer sa problématique, repérer les sujets voisins, organiser ses idées et planifier le travail à fournir.

1,5j

C

GRH 30.013

Le recrutement opérationnel

Savoir repérer les éléments clés pour améliorer la pertinence et l'efficacité des entretiens d'évaluation et de recrutement.

1j

C

GRH 30.015

Découvrir son potentiel "clown"

Découvrir son potentiel de présence, de jeu et d'improvisation.

1j

G

GRH 30.016

Séminaire n°10

Enquête de satisfaction et fidélisation

Savoir utiliser l'analyse statistique des données pour définir et mettre en place les enquêtes de satisfaction et assurer la fidélisation de la clientèle.

2 j

C

MQT 30.004

Créativité

Faire émerger plus de choix aux différentes étapes d'une démarche qualité.

1j

C

GRH 30.012

Initiation Six Sigma et Maîtrise statistique de procédés (MSP/SPC)

Se sensibiliser aux principes et aux méthodes de la maîtrise statistique de procédés, des plans d'expérience et de la démarche Six Sigma

1 j

i

MOP 30.051

Services et qualité de services

Savoir identifier la spécificité du service et le lien entre la communication et la qualité ; savoir identifier les problématiques et les hiérarchiser.

1j

C

MOP 30.050

Séminaire n°11

ISMQ BEM	Objectifs et programme de l'ISMQ Programme 34 (2012-2)	DQ R01 06 P34
---------------------	---	--------------------------

02/09/2010

Enseignement

Objectifs pédagogiques

Durée
séance/
intervention

Groupe¹

UE

Les systèmes de management intégrés QSE et le développement durable

Comprendre les enjeux des systèmes de management intégrés QSE, l'analyse intégrée des risques autour de l'approche processus et le concept de développement durable.

1j

P

MOP 30.050

La mesure en entreprise

Savoir établir les liens entre la métrologie dans l'entreprise et l'organisation nationale de la métrologie.

1j

i

MOP 30.051

Qualité et collectivités locales

Connaître les démarches qualité engagées dans les collectivités locales et territoriales.

1 j

i+r

GRH 30.012

Récent

Le développement industriel ... durable

Savoir repérer les opportunités et les contraintes du développement durable dans le développement industriel d'une entreprise ; savoir situer les "poids" respectifs des aspects environnementaux, sociaux et économiques.

2j

i+r

MOP 30.050

La responsabilité globale et la formation de managers responsables

Développer sa capacité de manager convaincu des principes développement durable et des pratiques de bonne gouvernance dans l'entreprise. Savoir promouvoir un développement économique viable, socialement équitable et respectueux de l'environnement.

1j

r

MOP 30.049

Récent

Gestion globale des risques hospitaliers

Connaître et comprendre les approches stratégiques de la gestion globale des risques hospitaliers ; repérer leurs convergences et leurs complémentarités avec les démarches qualité.

2j

s

PRO 30.012

Elaborer un programme de gestion des risques en secteur sanitaire et médico-social

Savoir orienter et programmer une politique de gestion des risques en secteur sanitaire et médico-social.

1 j

s+m

PRO 30.012

Principes méthodologiques de l'Evaluation des Pratiques Professionnelles (EPP)

Comprendre le contexte et les enjeux du développement de l'EPP dans les établissements de santé. Savoir repérer et prescrire les méthodes et les outils de l'EPP.

2j

s

PRO 30.013

Politique, stratégie et tableaux de bord en sanitaire, social et médico-social

Comprendre le sens de la politique, de la stratégie, du projet, outil de référence, de communication et d'évaluation ; être en mesure d'élaborer les tableaux de bord et de piloter, sur un mode participatif, son projet de service ou d'établissement.

2j

m

PRO 30.014

Choix, risque et éthique en gérontologie.

Comprendre les aspects sensibles et les fondements qui orientent et encadrent les politiques publiques dans le domaine gérontologique.

1j

m

PRO 30.014

Démarche qualité en secteur médico-social et positionnement des directions

Comprendre les contextes particuliers de positionnement des directions dans les établissements sociaux et médico-sociaux et le jeu des délégations.

1j

m

PRO 30.014

Séminaire n°12

HACCP et ISO 22000

Savoir orienter et mettre en œuvre le système de sécurité des denrées alimentaires en restauration collective et en secteur agro-alimentaire.

1j

C

MOP 30.052

Récent

Développer ses capacités pédagogiques

Acquérir une méthodologie permettant de concevoir, de mettre en œuvre, d'évaluer et de suivre un dispositif de formation.

1,5j

C

GRH 30.015

ISMQ BEM	Objectifs et programme de l'ISMQ Programme 34 (2012-2)	DQ R01 06 P34
---------------------	---	--------------------------

02/09/2010

Enseignement

Objectifs pédagogiques

Durée
séance/
intervention

Groupe¹

UE

Ecoute du client et Conception à l'Ecoute du Marché (CEM)

Savoir anticiper la qualité par la recherche d'amélioration ou d'innovation de produit/service (Conception à l'Ecoute du Marché)

1,5 j

C

MQT 30.004

La qualité des relations de travail et la prévention des tensions sociales

Savoir repérer les facteurs importants agissant sur l'anticipation et l'accompagnement des changements organisationnels et savoir les appréhender pour prévenir ou gérer les tensions sociales.

1 j

C

GRH 30.019

Séminaire n°13

Management de grands projets

Positionner et caractériser le management de projet ; identifier et intégrer les principales pratiques et méthodes ; situer les référentiels normatifs sur ce sujet.

2 j

i+r

MOP 30.051

EFQM-DD* et autoévaluation

Savoir organiser l'autoévaluation des entreprises à partir des référentiels de Prix Qualité ; savoir prescrire et choisir une démarche Prix Qualité adaptée à la stratégie de l'entreprise.

*European Foundation for Quality Management – Développement durable

1 j

i+r

MOP 30.049

Initiation Six Sigma et initiation Lean Management (Compléments)

Se sensibiliser aux principes et aux méthodes de la maîtrise statistique de procédés, des plans d'expérience et de la démarche Six Sigma

1 j

i

MOP 30.051

Récent

Analyse fonctionnelle et analyse de la valeur

Comprendre les principes de l'analyse fonctionnelle et de l'analyse de la valeur ; inventorier les domaines et les opportunités d'application.

1j

i

GRH 30.017

La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)

Comprendre et savoir orienter les bases de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

1j

r

GRH 30.018

Récent

Management par la qualité du parcours de santé du malade hospitalisé et soins à domicile

Savoir situer le malade est au centre d'un système qui prend en compte ses besoins et met en relation les acteurs des secteurs sanitaire, social et médico-social ; savoir appréhender les spécificités de l'approche domicile synthétisant la prise en compte des aspects sociaux, médico-sociaux et sanitaires du patient.

1j

s

PRO 30.012

EFQM-DD* et autoévaluation

Savoir organiser l'autoévaluation des entreprises à partir des référentiels de Prix Qualité ; savoir prescrire et choisir une démarche Prix Qualité adaptée à la stratégie de l'entreprise.

*European Foundation for Quality Management – Développement durable

1 j

s

MOP 30.049

Le développement durable au service de la santé

Comprendre le développement durable comme un "état d'esprit au service de toutes les parties prenantes" à travers le témoignage d'une démarche menée en établissement sanitaire et médico-social.

1j

s

PRO 30.012

Les vigilances

Connaître les objectifs et les dispositions de la matériovigilance, de la pharmacovigilance et de l'hémovigilance, notamment.

0,5j

s

PRO 30.013

Démarche qualité dans les laboratoires - GBEA

Identifier les exigences spécifiques du G.B.E.A. (Guide de Bonne Exécution des Analyses de biologie médicale) et savoir déterminer ses similitudes et ses divergences avec les référentiels de type ISO 9000.

0,5j

s

PRO 30.013

Retour d'expériences, impacts et perspectives de la démarche évaluative en santé

Comprendre, à partir des résultats et des réserves issues de la certification HAS, les points-clés à prendre en compte pour prévenir les risques dans les établissements sanitaires ; étendre l'analyse vers les perspectives d'audits HQE (Haute Qualité Environnementale).

1j

s+m

PRO 30.012

Récent

ISMQ BEM	Objectifs et programme de l'ISMQ Programme 34 (2012-2)	DQ R01 06 P34
---------------------	---	--------------------------

02/09/2010

Enseignement

Objectifs pédagogiques

Durée
séance/
intervention

Groupe¹

UE

Paroles d'usagers-clients et éthique en social et médico-social

Savoir concevoir, engager et mettre en œuvre une démarche Qualité "orientée usagers", sous-tendue de sens et éclairant l'éthique du travail social.

1j

m

PRO 30.014

Séminaire n°14

La communication interne et externe

Connaître et comprendre les principes et les composants importants d'une politique et d'une stratégie de communication interne et externe en entreprise.

1j

C

GRH 30.014

Tableau de bord stratégique (The Balanced Scorecard)

Savoir décliner une vision en stratégie et facteurs clés de succès, puis en plan d'actions, sur les 4 axes qui structurent la performance de tout organisme : le financier, la satisfaction client, les processus internes et l'apprentissage organisationnel ; connaître le principe des tableaux de bord stratégiques, prospectifs ou équilibrés.

1j

C

MOP 30.048

Lean management et Six Sigma

Comprendre les principes, les méthodes stratégiques et les effets du Lean Management et du Six Sigma

1j

C

MOP 30.049

Récent

Coûts de la non qualité

Comprendre le lien intime entre démarche qualité et économie de l'entreprise et savoir procéder à une évaluation des coûts d'obtention de la qualité.

0,5j

C

MOP 30.048

La responsabilité sociétale – ISO 26000

Comprendre les orientations données à la future norme ISO 26000 relative à la responsabilité sociétale.

0,5j

C

GRH 30.018

Récent

QFD et déploiement des attentes clients

Comprendre le principe et les enjeux du déploiement des attentes et de la voix du client en entreprise.

1j

C

MQT 30.004