



Formation en gestion durable

TQM et EFQM : un grand pas vers l'excellence

Objectifs du cours

- Connaître et comprendre le TQM (Total Quality Management)
- Connaître et comprendre le modèle d'excellence EFQM (European Foundation of Quality Management)
- Pratiquer la démarche à travers une étude de cas afin d'apprécier la pertinence et la valeur ajoutée du modèle d'excellence
- Connaître ISO 9004 et 14004
- Situer la démarche d'excellence par rapport aux autres approches, et notamment TQM, ISO 9001:2000, ISO 9004

Contenu

- Fondements de la démarche d'Excellence : le TQM
- Structure du modèle/référentiel EFQM
- Autoévaluation et méthodologie RADAR
- Application à une étude de cas
- Impacts du modèle EFQM
- Positionnement du modèle EFQM par rapport aux autres approches et notamment TQM, ISO 9001:2000, ISO 9004
- Présentation d'un cas concret

Méthodologie

Le séminaire est structuré en quatre parties :

- Première partie (½ journée) : présentation du modèle EFQM et de la méthodologie RADAR
- Deuxième partie (½ journée) : chaque participant sera amené à traiter individuellement une étude de cas. Un coaching individuel sera assuré par le formateur.
- Troisième partie (½ journée) :
 - Travaux de groupes au cours desquels chacun pourra confronter son évaluation à celle de ses collègues, pour arriver à un consensus
 - Séances plénières pour consolider les acquis et valider les résultats du groupe à une évaluation modèle.
- Quatrième partie (½ journée) : positionner la démarche dans le contexte de la gestion par la qualité. Une table ronde clôturera la séance.

Intervenants

Alain Smadja, Sysman, Lausanne



HAUTE ÉCOLE DE GESTION (HEG) DE FRIBOURG
HOCHSCHULE FÜR WIRTSCHAFT (HSW) FREIBURG

Informations

Date et lieu : 2 et 3 novembre 2010, salle 431 HEG Fribourg

Frais de cours : CHF 1'050.-

Délai d'inscription : 18 octobre 2010