

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Seule formation universitaire en Belgique francophone dans le domaine, le Master Complémentaire en Gestion Totale de la Qualité est organisé depuis 1989 par la Faculté Polytechnique (Université de Mons) sous la responsabilité du Professeur Christian Delvosalle.

Le Master Complémentaire en Gestion Totale de la Qualité se conforme aux exigences imposées par la *Réforme de Bologne*. Cette formation figure dans la liste des études reprise en annexe IV du décret du 31 mars 2004.

Ce programme constitue le seul ensemble cohérent d'enseignements qui couvre tout le domaine de la Gestion de la Qualité. Il se place sur un tout autre plan que les séminaires ou journées d'études qui sont habituellement proposés.

Ce programme d'une **durée de 2 ans en horaire décalé** est spécialement destiné aux cadres des entreprises, des PME, des laboratoires, des sociétés de services (y compris l'informatique et les hôpitaux) et des administrations.

Les enseignants sont des professionnels de la Qualité qui témoignent de nombreuses années d'expérience (entreprises industrielles, sociétés de services, universités et administrations).

## MASTER COMPLÉMENTAIRE EN GESTION TOTALE DE LA QUALITÉ

INDUSTRIES - SERVICES - ADMINISTRATIONS - HÔPITAUX

### CONTENU DE LA FORMATION

Le Master Complémentaire en Gestion Totale de la Qualité comporte 60 crédits répartis sur deux années académiques. La première année ne comporte que des cours de « tronc commun » tandis que la seconde année comporte des cours à option spécialisés (voir le programme de cours).

### MODALITÉS PRATIQUES

Les cours se donnent généralement les lundis et vendredis soir (de 18h15 à 21h15) et le samedi matin ou toute la journée dans les locaux de l'UMONS – Bd Joseph II, 38-40 – 6000 Charleroi.

Les personnes souhaitant ne suivre que quelques enseignements peuvent, sous certaines conditions, assister aux cours comme élève libre. Il leur sera délivré un certificat de fréquentation de cours.

### CONDITIONS D'ADMISSION

→ Le Master complémentaire est un grade académique sanctionnant des études universitaires de 2<sup>ème</sup> cycle correspondant à une qualification professionnelle particulière à l'issue d'une formation de 60 crédits au moins, obtenus après une formation initiale d'au moins 300 crédits sanctionnée par un grade de master.

→ Les conditions générales d'accès au Master complémentaire sont définies dans les articles 54 et 182 du décret de la Communauté française du 31 mars 2004.

→ Toutes les inscriptions se font sur base d'un dossier disponible auprès du secrétariat des formations continues.

→ En pratique, la formation est ouverte d'office aux titulaires d'un diplôme d'ingénieur civil ou industriel de la Communauté française et, éventuellement aux porteurs d'autres titres ou grades, mais aux conditions complémentaires que fixent les autorités académiques et après avis du jury.





## MASTER COMPLÉMENTAIRE EN GESTION TOTALE DE LA QUALITÉ

INDUSTRIES - SERVICES - ADMINISTRATIONS - HÔPITAUX

ACADÉMIE UNIVERSITAIRE WALLONIE-BRUXELLES

### PREMIÈRE ANNÉE

- **INTRODUCTION AUX CONCEPTS FONDAMENTAUX DE LA QUALITÉ - 3 CRÉDITS**
  - LES DÉFIS DE LA QUALITÉ : INTRODUCTION, HISTORIQUE, CONCEPTS ET APPROCHE SYSTÉMIQUE
  - LES GRANDS PRINCIPES DE LA QUALITÉ (CHAÎNE QUALITÉ, ORGANISATION ET ASPECTS HUMAINS) ET LES PREMIERS OUTILS (DIAGRAMMES DE PARETO ET D'ISHIKAWA, L'ANALYSE FONCTIONNELLE)
  - LA QUALITÉ DANS LES SERVICES
- **INTRODUCTION AUX NORMES, STANDARDS ET RÉFÉRENTIELS - 3 CRÉDITS**
  - PRINCIPALES NORMES (QUALITÉ, ENVIRONNEMENT, LABORATOIRES ET SÉCURITÉ)
  - SYSTÈMES DE QUALITÉ AU LABORATOIRE (ISO 17025, GLP, ...)
  - LE RÉFÉRENTIEL EFQM ET SES APPLICATIONS
  - LES DIRECTIVES EUROPÉENNES
- **TECHNIQUES DE TRAVAIL DE GROUPE ET EXERCICE - 7 CRÉDITS**
  - LES TECHNIQUES DE TRAVAIL DE GROUPE ET DE CONDUITE DE RÉUNIONS
  - EXERCICE INTÉGRÉ (LE BUT DE CET EXERCICE EST DE PERMETTRE À L'ÉTUDIANT DE CONCRÉTISER LES ACQUIS DES PREMIERS ENSEIGNEMENTS PAR UN TRAVAIL DE GROUPE CONCERNANT LA CHAÎNE DE LA QUALITÉ D'UN PRODUIT CONÇU, DÉVELOPPÉ ET RÉALISÉ PAR UNE ENTREPRISE EMPLOYANT UN DES ÉTUDIANTS DU GROUPE).
- **LES OUTILS DE GESTION DE LA QUALITÉ I - 3 CRÉDITS**
  - NOUVEAUX OUTILS QUALITÉ, Y COMPRIS LES COÛTS (HOUSE OF QUALITY, QFD, COÛT DE LA QUALITÉ ET DE LA NON-QUALITÉ)
  - L'AMDEC (ANALYSE DES MODES DE DÉFAILLANCES, DE LEURS EFFETS ET DE LEUR CRITICITÉ)
  - GESTION DES FLUX (FLUX TENDUS, JUST IN TIME, KANBAN, ...)
- **AUDITS ET EXERCICES - 6 CRÉDITS**
  - EXERCICE D'AUDIT (ILLUSTRATION PRATIQUE, PROFIL ET SÉLECTION DES AUDITEURS)
- **LES OUTILS DE GESTION DE LA QUALITÉ II - 5 CRÉDITS**
  - MATHÉMATIQUES APPLIQUÉES À LA QUALITÉ - INTRODUCTION (PROBABILITÉS, DISTRIBUTIONS THÉORIQUES, ÉCHANTILLONNAGES, INTERVALLES DE CONFIANCE, TESTS D'HYPOTHÈSES, ANALYSE DE LA VARIANCE, TESTS NON PARAMÉTRIQUES)
  - MARKETING ET QUALITÉ (INTRODUIRE DES NOTIONS DE BASE DU MARKETING. PRÉSENTATION DES TECHNIQUES APPLICABLES EN GESTION DE LA QUALITÉ)
  - ANALYSE DE LA VALEUR
  - GESTION PARADOXALE DE LA QUALITÉ
  - GESTION DE PROJETS

### DEUXIÈME ANNÉE

- **ÉTRONC COMMUN - 6 CRÉDITS**
  - LES OUTILS DE GESTION HUMAINE - 6 CRÉDITS
    - ANALYSE TRANSACTIONNELLE
    - PROGRAMMATION NEURO-LINGUISTIQUE
    - LA QUALITÉ DANS LES SITUATIONS DIFFICILES
    - GESTION DES RESSOURCES HUMAINES - GESTION PARTICIPATIVE
- **COURS À OPTION (6 CRÉDITS À CHOISIR)**
- **OPTION INDUSTRIES I - 3 CRÉDITS**
  - MATHÉMATIQUES APPLIQUÉES À LA QUALITÉ - COMPLÉMENTS
- **OPTION INDUSTRIES II - 3 CRÉDITS**
  - QUALITÉ ET CONTRÔLE FINAL
  - GESTION DES RISQUES ET SÛRETÉ DE FONCTIONNEMENT
  - TOTAL PRODUCTIVE MAINTENANCE (TPM)
- **OPTION ADMINISTRATIONS - 3 CRÉDITS**
  - ADMINISTRATIONS PUBLIQUES : SYSTÈME DE MANAGEMENT INTÉGRÉ POUR PLUS DE TRANSPARENCE ET D'EFFICACITÉ
  - QUALITÉ ET ADMINISTRATIONS (MODÈLE CAF, ...)
  - EXPÉRIENCES DE TERRAIN DANS LES ENTREPRISES DE SERVICE
- **OPTION SOINS DE SANTÉ ET PHARMACIE - 3 CRÉDITS**
  - LES RÉFÉRENTIELS SPÉCIFIQUES HOSPITALIERS ET AUX LABORATOIRES BIO-CLINIQUES
  - LES RÉFÉRENTIELS SPÉCIFIQUES EN PRODUCTION PHARMACEUTIQUE
  - RÉFLEXIONS SUR UN MODÈLE GÉNÉRAL D'AQ EN MILIEU HOSPITALIER
  - HACCP
  - INDICATEURS QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES EN MILIEU HOSPITALIER
- **OPTION LOGICIEL - 3 CRÉDITS**
  - ASSURANCE QUALITÉ LOGICIEL
  - INGÉNIEURIE DE LA QUALITÉ LOGICIEL
  - QUALITÉ DES PROCESSUS LOGICIEL
- **LE TRAVAIL DE FIN D'ÉTUDES - 21 CRÉDITS**
  - LE MÉMOIRE DE FIN D'ÉTUDES CONSTITUE LA MISE EN ŒUVRE PRATIQUE DES CONNAISSANCES ACQUISES.
  - IL DOIT, NORMALEMENT, CONCERNER L'ENTREPRISE DONT FAIT PARTIE L'ÉTUDIANT.
  - CE MÉMOIRE EST DÉFENDU PUBLIQUEMENT.

## INFOS COMPLÉMENTAIRES

Consulter le site web de l'Académie Wallonie-Bruxelles :  
→ <http://www.academiewb.be/>

Consulter le site web de l'UMONS - Faculté Polytechnique :  
→ <http://www.umons.ac.be>

### POUR TOUS RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES ET INSCRIPTIONS

**UMONS - Faculté Polytechnique**  
Secrétariat des Formations continues  
Mme Virginie Gérard  
Rue de Houdain, 9 - 7000 Mons  
Virginie.gerard@umons.ac.be  
Tél. : 065/37 40 87/88