

<b>ISO 9001</b>	<b>DUREE</b>	<b>PRIX Intra-entreprise</b>	<b>Effectif du groupe</b>
	5 à 10 jours Jours de 7h	TJM - A partir de 750 € HT	1 à 8 personnes

L'ISO 9001 est une norme généraliste constituant un guide pour le management et l'organisation d'une entreprise ou d'un organisme.

Sans définir des solutions toutes faites, la norme Iso 9001 permet à chacun d'adapter et d'améliorer ses pratiques en rapport avec sa stratégie et sa culture.

## 1 PUBLIC

Cette formation s'adresse aux sociétés de tous secteurs d'activités qui souhaitent améliorer leur organisation et leurs modes de fonctionnement dans le but de satisfaire leurs clients et parties prenantes.

## 2 PREREQUIS

Il n'y a pas de prérequis de connaissance ou de qualification pour assister à cette formation.

## 3 OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la formation :

- Vous aurez acquis les principes qualité.
- Vous connaîtrez les exigences de la norme ISO 9001 et serez capable de les traduire au cas de votre entreprise
- Vous serez en mesure d'engager vos équipes dans une démarche ISO et de bâtir votre Système de Management de la Qualité
- Vous serez capable d'engager votre entreprise dans une démarche de certification

## 4 CONTENU DE LA FORMATION

Le contenu de la formation, sa durée seront personnalisés et adaptés pour répondre à vos besoins spécifiques et au cas de votre entreprise

### > Les fondamentaux de la qualité et de l'ISO 9001

Les enjeux de la démarche qualité

- La notion de qualité produit, d'assurance qualité, de management de la qualité.
- La qualité et le contrôle : deux concepts fondamentaux complémentaires et indissociables

La norme ISO 9001

- Un texte générique structuré autour de principes fondateurs
- Les exigences principales de la norme ISO 9001 : leur déclinaison pratique dans l'entreprise.
- Les objectifs de la certification.

### > L'ISO 9001 : Comment en faire un outil au service de la satisfaction des clients et parties prenantes

- Le cadre de référence : Identification des parties prenantes (intéressées), Construire la Politique Qualité en lien avec la stratégie, Identifier les axes prioritaires de travail (à partir des risques et des opportunités)
- Les exigences réglementaires : leur intégration et impacts sur les produits-prestations délivrés aux clients, sur les modes de fonctionnement
- La mise en place des processus métiers et supports : analyse de l'existant et assistance à la redéfinition des processus : interactions et points de contrôle, Le plan d'actions par processus
- La documentation « utile »

### > L'ISO 9001 : Comment en faire un outil de pilotage

- Les indicateurs qualité, tableaux de bord, animation, communication.
- Le traitement des dysfonctionnements et des réclamations. Le suivi des plans d'action.

### > Comment contrôler la mise en œuvre des processus

- Instance de surveillance et de contrôle : revues de processus, revue de Direction, l'audit interne
- Finalités, Méthodologie, Réalisation « encadrée »

## 5 MOYENS PEDAGOGIQUES

- Remise de la norme ISO 9001 V2015.
- Illustrations et commentaires autour d'exemples mis en place : cartographies, processus, modes opératoires, plans d'actions.
- Alternance entre analyse et pratique de la norme aux cas de l'entreprise

## 6 MOYENS TECHNIQUES

Cette formation réalisée en face à face avec les Dirigeants, et/ou les managers opérationnels, et/ou les référents qualité. Elle nécessitera un vidéoprojecteur et/ou un écran, un paperboard et des stylos.

## 7 EVALUATION DES ACQUIS

Les acquis de la formation seront évalués par des mises en situation pratiques au sein de l'entreprise. Une évaluation des connaissances et des compétences sera également organisée afin de mesurer la progression.