

Comprendre et mettre en œuvre la norme des systèmes de management de la qualité : ISO 9001 version 2015

Public	Pré requis	Durée et Lieu	Dates horaires
Tout salarié étant amené à travailler sur l'ISO 9001 et sa mise en œuvre En particulier : Service qualité d'entreprises industrielles ou de services, Responsable d'un projet de certification ISO 9001 ou Auditeurs internes	Aucun (Connaissance du fonctionnement de son organisme)	A définir	A définir

La mise en œuvre d'un système de management de la qualité est un projet structurant, méthodique et efficace qui permet notamment de démontrer l'aptitude de son entreprise à fournir un produit ou service conforme aux exigences et d'accroître la satisfaction de ses clients. La certification ISO 9001 permet de prouver l'efficacité de l'entreprise dans la mise en place d'un système de management. Cette formation vous permettra de comprendre les exigences de la norme pour pouvoir y répondre dans votre entreprise et optimiser votre projet de certification.

Objectifs pédagogiques

Connaître les fondamentaux de la démarche qualité en entreprise

Maîtriser les exigences de la norme ISO 9001 version 2015

Identifier les moyens pour répondre à ces exigences et ainsi construire son système qualité

Définir sa stratégie et son plan d'action pour mettre en place son système de management qualité

Programme

1. La démarche qualité en entreprise

- Contexte, Enjeux et Terminologie de la qualité (Conformité, Parties intéressées, Processus, PDCA ...)
- Les 7 principes fondamentaux du management par la qualité

2. Introduction à la norme ISO 9001 version 2015

- Les normes de la série ISO 9000
- Historique et évolutions des versions
- Architecture de la norme – compatibilité avec les autres normes

3. Analyse des exigences de la norme ISO 9001 version 2015

- Analyse détaillée de chaque chapitre, avec Exemples et outils associés aux exigences
- Zoom sur :
 - Approche processus, Approche par les risques
 - Système documentaire
 - Écoute et satisfaction clients
 - Maîtrise et Évaluation des prestataires externes - fournisseurs
 - Amélioration continue et Revue de direction

4. La mise en œuvre des exigences de la norme et la certification

- Définition du périmètre, des acteurs du projet, des ressources
- Réalisation d'un diagnostic de conformité
- Définition d'une stratégie et du plan d'action associé
- Déroulement de la certification

Méthodes pédagogiques

Méthode participative (basée sur le questionnement) et active (faisant appel à l'expérience, réflexion, initiative et motivation des apprenants)

Techniques et outils

Alternance des techniques suivantes : étude de cas, apports théoriques et exercices sur cas réels d'entreprise, mises en situation réelle et partage d'expériences ; supports de formation remis aux stagiaires

Évaluation : du niveau initial à l'entrée en formation, des acquis en cours de formation, Questionnaire final d'évaluation des acquis ; de la satisfaction à chaud et à froid