accompagnement à la certification ISO

Une proposition spécifique vous sera envoyée en fonction de votre référentiel iso.

DUREE

et fréquence des visites :

En fonction de la taille de l'établissement

exemple pour ISO 9001 :

Mise à plat des moyens et pratiques existantes
La mise à plat des moyens et des pratiques sera réalisée en fonction des critères du référentiel ISO
1/ La politique de maintenance **2**/ Les moyens humains **3**/ Les locaux **4**/ L'organisation des tâches **5**/ La prise en compte du besoin **6**/ L'organisation documentaire **7**/ L'organisation des achats **8**/ Traçabilité et identification **9**/ Maîtrise du processus **10**/ Les équipements de contrôles de mesures et d'essais **11**/ Les formations
Cet état des lieux de la qualité de l'entreprise permettra de mettre en évidence si un travail préparatoire a été effectué, si les opérateurs sont sensibles à la qualité des prestations, et à la bonne réponse aux attentes des clients. L'enquête de satisfaction présentera un résultat positif. La démarche qualité basée sur le référentiel ISO 9000 structurera bien les axes d'améliorations qui se sont dégagés.

Les objectifs
Les objectifs sont multiples:
Meilleure reconnaissance de l'organisme :
- d'une part par l'externe (qualité du service et discours cohérent avec les clients)
- d'autre part par "l'interne" (reconnaissance accrue)
- et par la participation à l'échelle du service, à l'amélioration continue de la qualité des prestations, des produits fabriqués.

Formalisation des étapes clés de l'activité de l'entreprise grâce aux protocoles et procédures de manière à fiabiliser les prestations réalisées par l'entreprise. Systématisation des formations des opérateurs et collaborateurs de l'entreprise : en prévoyant, par exemple, une formation spécifique au moment des évolutions du contexte juridique et financier

Préparation de l'entreprise à la démarche qualité
La mise en place d'une démarche qualité au sein de le l'entreprise demande nécessairement une préparation. Celle ci est déjà réalisée dans certains domaines, est en cours de réalisation, ou reste à mettre en place dans d'autres cas.
La politique qualité à mettre en place. L'organisation des tâches, des locaux etc, vont être revue en tenant compte des exigences d'une démarche qualité et l'orientation prise par la direction et les différents services
Ainsi lors de la phase active de la démarche qualité (étape 4 et 5 de la méthodologie) le plus gros du travail sera fait, les mentalités devraient avoir évoluées, et la résistance au changement devrait être plus faible.
Cette préparation de l'entreprise à la démarche qualité s'organisera ainsi : la politique de maintenance les moyens humains les locaux l'organisation des tâches l'identification et traçabilité la maîtrise du processus la documentation la prise en compte du besoin la formation

A/ La politique qualité
La politique qualité est primordiale pour conforter la volonté du l'entreprise l'amélioration continue des produits et services apportées aux clients. Elle tiendra compte des caractéristiques de l'établissement, et intégrera la notion de développement de l'entreprise.
Cette politique permettra de définir les moyens pour répondre aux exigences des clients par la formalisation de l'activité. Elle regroupera l'ensemble des actions qui aideront à assurer l'accompagnement des créateurs et repreneurs et la fiabilité optimale des services proposés. La société se donne les moyens d'assurer ses activités de production, et recherche en permanence la fiabilité optimale de fonctionnement des en fonction de l'environnement financier et juridique, des délais souhaitables de réponse et d'intervention, du nécessaire partage de l'information, de la formation des personnels et de la conformité à la réglementation.

B/ Les moyens humains
Pour atteindre les objectifs fixés, le service s'organisera en conséquence.

C/ Les locaux
Il ne faut pas que l'organisation soit parasitée par des locaux inadaptés. Les locaux comporteront : une zone d'accueil des clients, une zone de travail, une zone de vie, une zone documentaire, une surface administrative où sont regroupés les bureaux des responsables, une salle de formation et de réunion.

D/ L'organisation des tâches
Répartition des tâches : La polyvalence entre l'accompagnement et le conseil existera à tous les étages de l'organigramme. Les fiches et profils de postes seront revues et validés dans ce contexte.
L'intérêt de cette organisation : elle nous permet une réelle polyvalence, une clarté dans le fonctionnement (qui fait quoi) et le suivi des activités pour une meilleure réponse aux attentes des clients.
La planification des tâches

E/ Identification et traçabilité :
Ce point est primordial car il est repris par l'ensemble des réglementations. Par exemple, le suivi de chaque dossier client

Conseils, Qualité et Formations Didactiques ©

Tél. 09 51 08 96 14 – 06 63 58 49 30 ***www.cqfd-formation.fr*** *contact@cqfd-formation.fr*

F/ Maîtrise du processus :
L'objectif lors de cette préparation à la démarche qualité a été de familiariser le personne de l'entreprise la culture de l'écrit. Avant tout il faudra décrire le processus de l'activité de l'entreprise. Nous rédigerons une partie des procédures et instructions de travail touchant au quotidien des opérationnels de l'entreprise. Nous essayerons d'être le plus proche de la réalité avec le souci de concevoir des documents exploitables au quotidien.
Les procédures : Organisation de l'entreprise ; Actions concernant les activités
Les instructions de travail : La liste ne sera pas exhaustive car toutes les facettes du processus ne seront pas couvertes, certains documents devront être rectifiés pour satisfaire aux exigences de la norme ISO 9001. Ces documents représenteront l'assise de la pyramide documentaire. Ils serviront de squelette pour la rédaction des documents de la démarche qualité.

G/ La documentation :
La documentation constitue une des pièces maîtresses de l'organisation de l'entreprise. Nous identifierons plusieurs types de document à classer : Document décrivant l'organisation du service ; Procédure décrivant les protocoles pour réaliser une action technique ; Instruction décrivant une fabrication ; Documentation technique et d'utilisation ; Les réglementations si elles existent ; Compte rendu d'intervention papier et résultat préventif ; Contrat interne et externe ; Chaque type de documentation est et sera stocké dans une armoire identifiée avec une procédure de classement écrite. Les documents propres à la qualité viendront compléter cet ensemble de document.

H/ Prise en compte du besoin:
L'existence de l'entreprise résulte de sa capacité à mettre en place une organisation pour répondre aux différents besoins des clients. L'organisation du service : Il est important pour prendre en compte les besoins des clients de bien maîtriser l'organisation et de formaliser l'ensemble par écrit. Celui-ci pour servir de base à la l'élaboration de contrat. Pour cela un document sera établi regroupant : l'équipement en personnel ; les horaires du personnel ; le fonctionnement en dehors des horaires ; le mode de fonctionnement des services.

I/ La formation :
Sachant qu'une démarche qualité est une affaire d'équipe, il faut impérativement homogénéiser le niveau de connaissance de celle-ci en termes de qualité. Le vocabulaire et les notions de qualité au sens normatif du terme sont peu connues de l'équipe technique. Afin de partir sur des bases saines lors de la démarche qualité, des formations de base sur la démarche d'assurance qualité pour l'entreprise seront organisées. Les thèmes suivants ont été abordés : Objectif de l'assurance de la qualité ; Les bases d'un système qualité ; La relation client-fournisseur ; Management du processus ; Le système documentaire.
La formation joue un rôle primordial dans la démarche qualité, elle permet de pouvoir assurer une prestation conforme aux exigences du client quelque soit la personne affectée à la tâche. Un point sur les compétences de tous les acteurs de la démarche qualité sera effectué. Ensuite un plan de formation à la qualité en découlera et quelque soit le niveau hiérarchique des acteurs. Ce plan de formation pourra être mis en action par des intervenants internes et externes. Les compétences techniques des membres de l'équipe ne doivent pas être oubliées car il faut rappeler que le produit de l'entreprise est l'écoute client qui repose pour beaucoup sur ces compétences. L'enregistrement des formations est effectué par le service de formation permanente qui tient nominativement des fiches de suivi tenu à jours. L'enregistrement des plans de formations se fera au même titre que les documents qualité. Toutes les formations suivies seront enregistrées sur papier par la formation permanente.

Conclusion :
Toutes ces étapes indépendantes, d'importances différentes quant à leur durée de mise en application et d'impact sur le système qualité, concourront à la bonne réalisation de la démarche qualité.

Le planning de la démarche qualité
Pour réaliser un planning il faut tenir compte de différents paramètres :
- L'état de la qualité de l'entreprise permettra de dégager des axes d'améliorations qui ont été déjà travaillés lors du travail préparatoire à la démarche qualité. Ces axes feront partie des premiers chapitres traités pour que l'équipe technique ressente tout de suite l'intérêt d'une démarche qualité au quotidien.
- De l'importance de chaque étape pour éviter qu'une dérive mette en péril la démarche. La duré des étapes ayant été estimée en tenant compte du travail déjà effectué lors de la préparation et de la façon dont l'équipe a abordé chaque thème.
- La durée de la démarche est évaluée volontairement à un an de manière à assumer en même temps le travail quotidien, et laisser à l'équipe technique les moyens de s'approprier la démarche.

Appliquer les solutions
La réalisation pratique commencera dès cette phase. Cette réalisation permettra de recenser les dysfonctionnements et les points qui posent problème en rapport avec le référentiel choisi. Les procédures qui existent et revalidées seront testées en premier pour rendre ces dernières conformes au référentiel. En parallèle sera réalisée la rédaction du manuel d'assurance qualité.

Mesurer les effets
La démarche doit être évaluée tout au long de sa réalisation. Cette évaluation permettra de réajuster le système et vérifier qu'il est en adéquation avec les attentes des clients. Elle s'appuiera sur des réunions, enquêtes, indicateurs.

Intégrer les résultats des évaluations et stabiliser les procédures

Généraliser et améliorer
Lorsque les étapes précédentes se seront avérées concluantes pour un domaine d'application, il pourra alors s'étendre (formation, achat, …)

Reconnaissance extérieure

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc…

TARIFS

Intra-muros en France entière
Les tarifs sont disponibles en bas de la page internet du dit programme
www.cqfd-formation.fr

Vidéo de présentation

Conseils, Qualité et Formations Didactiques ©