



la norme ISO 9001

exigences et outils méthodologiques

Cette formation permettra à des personnes qui ne n'ont pas à maîtriser tous les points de la norme dans le détail, mais qui doivent en connaître les points clés, qui doivent prendre des décisions managériales et/ou stratégiques, de s'initier en une journée, en appréhendant la démarche qualité, les process qualité, les grands chapitres de la norme Iso 9001.

OBJECTIFS

-  Interpréter les exigences de la norme chapitre par chapitre
-  Identifier les possibilités d'utilisation
-  Identifier les pièges à éviter

PROGRAMME

Qualité, démarche qualité, système de management de la qualité

La qualité en quelques mots
Les enjeux de la qualité pour l'entreprise
La qualité pour quoi faire ?

Les principes de la qualité et du référentiel ISO 9001

Norme et certification ISO 9001 : principe, modalités, utilisation pratique
De l'assurance qualité au management de la qualité
Les 8 principes du management de la qualité
La certification ISO 9001

L'approche processus, l'articulation de toute démarche qualité

Qu'est-ce qu'un processus ?
En quoi consiste l'approche processus ?
A quoi sert la mise à plat des processus ?
Description d'un processus
Comment piloter et améliorer un processus ?

Les exigences de l'ISO 9001

Généralités : domaine d'application, gestion documentaire
Système de management de la qualité
La responsabilité de la direction : politique, objectifs, communication interne, définition du « qui fait quoi ? », planification des ressources
Le management des ressources : gestion des ressources humaines, gestion des ressources matérielles, gestion du système d'information / du système informatique
La réalisation du produit : processus relatifs au client (offre, commandes), conception et développement, achats, réalisation du produit ou du service, ...
Mesure, analyse et amélioration continue : indicateurs de performance, non conformités, mesure de la satisfaction client, audits qualité, actions correctives et actions préventives,...

DUREE

1 jour

PUBLIC

Dirigeants,
Responsables qualité
Responsables de service, Pilotes
de processus

Pré REQUIS

Aucun

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

PEDAGOGIE

Exercices pratiques, échanges entre professionnels.

Mise en pratique par des exercices et des simulations.

Utilisation de diverses méthodes de dynamique de groupe

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

En INTRA
1.150 € net à payer
pour un groupe ≤2 stagiaires
puis +25€ par stagiaire
supplémentaire
+ déplacement selon lieu
Dates à convenir en commun

En INTER

Voir notre calendrier pour les dates et les tarifs des sessions

Vidéo de présentation

