

OBJECTIFS

- Faire connaître et apprécier le nouveau référentiel,
- Faire comprendre les évolutions majeures,
- Intégrer les nouveaux responsables concernés,
- Comprendre l'impact sur le système de management qualité,
- Motiver pour le déploiement du plan ISO 9001.

PUBLIC

- Responsables qualité
- Managers
- Pilotes de processus

PROGRAMME – SOMMAIRE

GRANDS PRINCIPES QUALITE

- Les 7 principes de la norme ISO 9000
 - Orientation client
 - Leadership
 - Implication du personnel
 - Approche processus
 - Amélioration
 - Approche factuelle
 - Optimisation des relations avec les parties intéressées.
- **L'approche processus** : l'activité de toute entreprise peut se découper en plusieurs processus liées entre eux. S'ils fonctionnent en maîtrise préventive des risques en surveillance et en interactions optimisées, l'entreprise sera efficace (atteindra ses objectifs), efficiente (au meilleur coût) et le client satisfait de dans ses exigences. Elle s'améliorera en permanence.
- **La roue de Deming** : le principe du Plan Do Check Act (je prépare, je réalise, je contrôle, je réagis et j'améliore) est repris par la norme.
- **L'approche par les risques** : Mieux vaut prévenir que guérir. Le SMQ doit analyser et traiter préventivement les risques de chaque processus en fonction de leur fréquence et de la gravité des conséquences. Actions préventives et actions d'opportunité doivent être planifiées.

DEROULEMENT DE LA NORME

- Leadership direction – Chapitre 5
Définition des principaux enjeux et objectifs de la Direction
- 6.1- Actions à mettre face aux risques et opportunités
Planification qualité et prise en compte de données d'entrée issues du contexte, des enjeux et opportunités.
- 6.2 - Objectifs
Revue des objectifs par processus – focus sur les processus relatifs aux infrastructures (chapitre renforcé dans la nouvelle version)
- 6.3 - Planification des modifications
Prévisions des modifications relatives au système de management de la qualité
- Chapitre 7 - Tour d'horizon des processus supports
- Chapitre 8 – Réalisation des activités opérationnelles
L'exigence de la norme porte sur la préparation du travail. La réponse à cette exigence porte sur l'identification :
 - Des exigences,
 - Des paramètres process et critères produits,
 - Des ressources et des éléments de maîtrise (8M)
 - Des informations documentées permettant la preuve de l'assurance qualité

8.4 – Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes

Le chapitre qui était sous la version précédente de la norme nommée « achats » est désormais plus attentive à la maîtrise des processus externalisés.

NB : Cette exigence nécessite une description précise des éléments de maîtrise de ces processus externalisés depuis le sourcing de prestataires jusqu'au contrôle et au suivi des prestations réalisées

- Chapitre 9.1 - Surveillance
Surveillance – généralités
Satisfaction client
Analyse et évaluation
- Chapitre 9.2 – Audit interne
Audit interne – planification, réalisation, rédaction
- Chapitre 9.3 – Revue de direction
Éléments d'entrée et de sortie de la revue de direction
- Chapitre 10 – Non-conformité, actions correctives et amélioration

CONCLUSIONS

- Test de connaissances acquises.
- Utilisation des outils QUALIX

Les + QUALIX



**Outils accélérateurs (Matrice AMDEC, Parties intéressées, SWOT, etc.)
Engagement de résultat (certification) pour l'accompagnement**



SUPPORTS

- Cours QUALIX
- 120 pages illustrées
- Schémas et trames



PEDAGOGIE

- Concrète, active, participative.
- Jeux, restitutions conviviales
- Révisions inter séances
- Evaluations par test et exercices



DUREE

- En formation intra ou inter : 5 jours séparés pour un accompagnement complet / 2 jours pour les pilotes en découverte.
- Etalement 5 à 10 semaines