

Fiche programme **ISO 9001**

Objectifs de la formation

- 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

Public

- Chefs d'Equipe
- Maîtrise du tertiaire et de l'industrie.
- Responsables maintenance, magasin, petit service, chantier

Programme

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

Contexte, enjeux et parties prenantes - chapitre 4

Enjeux, contexte (SWOT / PESTEL / PORTER), partie prenantes.

Leadership direction – Chapitre 5

Définition de la vision et répartition des responsabilités

Planification - chapitre 6

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 le nouvelle version)

• 6.3 - Planification des modifications

Prévisions des modifications relatives au système de management de la qualité

Tour d'horizon des processus supports - chapitre 7

Ressources humaines, équipements de contrôles, sensibilisation, informations documentées.

Réalisation des activités opérationnelles - chapitre 8

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

Evaluation des performances - chapitre 9

• 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

Amélioration - chapitre 10

- Chapitre 10 – Non-conformité, actions correctives et amélioration

Outils pédagogiques

- Etude de cas,
- Exercices de groupes.

Mesure d'efficacité

- Cas pratiques,
- Quizz de connaissance.



Groupes de
6 à 10
personnes



Pas de prérequis



Nos formations sont
toutes en Intra
entreprise



Durée :
1 à 2
jours



Un guide
pratique de 40
pages



Les + QUALIX
70% de pratique
Humour
Outils directement applicables



A partir de 1000€
/ jour