



A noter

**Stage en présentiel
3 à 10 personnes**

Objectif

Etre capable de :

- ♦ Interpréter les exigences des normes de la série ISO 9001
- ♦ Identifier les pratiques à mettre en œuvre dans l'entreprise pour satisfaire ces exigences

Pré requis

Connaissance du système de management de la qualité de l'entreprise

Public

Chefs d'entreprise, responsable qualité, toute personne participant à la mise en œuvre du système qualité

Formateur

Consultant spécialiste en qualité

Lieu Horaires

Cf calendrier et tarif

Contact

Laurent ELBEZ

06 43 86 70 62

lbez@poleformation74.com

Éléments du Programme

Présentation : historique de la qualité

- Présentation des 7 grands principes de la norme
- Les points clés : Approche par les Risques, Parties intéressées, leadership, Supports, Réalisation du produit, évaluation des performances et amélioration

Les exigences

L'approche par les risques

- L'entreprise et son contexte enjeux, outil PESTEL (stratégie)
- Les risques et opportunités : les outils d'analyse SWOT...

Les parties intéressées et leurs attentes

- Définition des parties intéressées
- Recueil des attentes : les différentes méthodes
- Analyse et hiérarchisation des attentes
- Communication des besoins clients en interne
- Communication avec le client

La responsabilité de la direction et le management des ressources

- Elaboration de la politique qualité et définition des objectifs qualité
- Méthode de déploiement des objectifs qualité
- Management des ressources humaines, matérielles, connaissance

L'approche processus

- Méthodologie d'identification des processus
- Cartographie des processus : séquence et interaction, hiérarchisation
- Définition détaillée des processus
- Analyse des processus et des risques de non satisfaction
- Définition des objectifs qualité des processus

L'amélioration continue

- Evaluation des performances
- L'efficacité actuelle des processus : analyse et mesure
- Mise en place des indicateurs et du tableau de bord
- Revue de direction
- Identification des leviers d'action des processus par rapport aux attentes clients
- Diagnostic des processus et plan qualité

Réalisation

- Elaboration de la cartographie des processus
- Description et analyse d'un ou plusieurs processus
- Elaboration d'un plan qualité
- Diagnostic du système d'organisation actuel.

Modalités pédagogiques

Méthodes pédagogiques :

- Alternance d'exposés et de travaux pratiques
- Approche concrète, pragmatique et opérationnelle.

Moyens pédagogiques et techniques :

- Salles de formation équipées de PC, accès Wifi
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap, accompagnement par le référent handicap AFPI

Validation

- Evaluation des acquis en fin de formation par QCM :
- Attestation de présence, attestation de fin de formation
- Evaluation satisfaction stagiaire