

## Programme de formation

FORMATION SYSTEME DE MANAGEMENT DE QUALITE ISO 9001

### But de la formation

A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de :

- Acquérir les outils et les méthodes pour construire et/ou faire vivre efficacement un SMQ (Système de Management de la Qualité);
- Maîtriser l'architecture et les exigences de la norme ISO 9001 V2015;
- Assurer la performance, mesurer l'atteinte des objectifs de son système et piloter l'amélioration continue.

### Objectifs pédagogiques

1. Acquérir les outils et les méthodes pour construire et/ou faire efficacement vivre un SMQ
2. Maîtriser l'architecture et Appliquer les exigences de la norme ISO 9001 V2015
3. Assurer la performance, mesurer l'atteinte des objectifs de son système et piloter l'amélioration continue

### Pré-requis

Avoir des bases en Qualité ou Sécurité ou Environnement.

### Liste des référents

Référent administratif : Aurélie BRIAND  
Référent pédagogique : Patrick MBELE  
Référent handicap : Aurélie BRIAND

### Type de public

#### Public concerné :

Animateur, référent Qualité, toute personne en charge de la qualité

**Coût de la formation :** À partir de 950€ HT/jour.

**Modalités et délais d'accès :** Sur demande par téléphone, par mail, ou site internet.

Via la fiche de pré-inscription (formation inter). Délais selon l'agenda des sessions inter : 2 jours avant le début de la formation selon la disponibilité des places). Délais pour les sessions intra : à convenir ensemble.

**Accessibilité des locaux aux PMR :** Oui (locaux de BE IN QSE)

Formation accessible aux personnes en situation de handicap : Merci de nous contacter pour vous faire une étude personnalisée.

### Moyens pédagogiques

#### Outils utilisés :

- Formation interactive et utilisation de logiciel ludique.
- Remise à chaque stagiaire d'un livret et d'un dossier informatique contenant des documents et outils utiles, directement exploitables après la formation.

**Documents remis** : support de formation, ...

Evaluation des compétences par des exercices théoriques, études de cas et mises en situation.

## **Sanction de la formation**

---

**Evaluation des objectifs** : QCM en fin de formation.

### **Formalisation à l'issue de la formation :**

Cette formation est sanctionnée par une Attestation individuelle de formation et un certificat de réalisation.

## **Méthodes pédagogiques**

---

### **Modalités de suivi :**

Exposés théoriques illustrés par des études de cas.

La formation est animée par un(e) Consultant(e) - formateur(trice) en QSE.

Nos formateurs interviennent régulièrement en entreprise, établissements d'enseignement supérieur et centre de formation sur cette thématique.

## **Durée**

---

21 heures (3 jours).

# Programme

---

Les principes et enjeux d'une démarche qualité :

- La portée d'une démarche qualité, le vocabulaire
- Le management de la qualité et le cycle PDCA
- La place du client dans la démarche

Comprendre les grandes lignes de la norme ISO 9001

- principes et exigences par chapitre
- L'approche processus: une orientation client et une logique client-fournisseur interne
- L'architecture et la maîtrise d'un système documentaire
- manuel qualité, descriptif de processus, procédures...

Faire vivre la logique d'amélioration en utilisant les bons outils qualité :

- Gérer et améliorer le système documentaire (points clés)
- Construire son plan d'actions Qualité en cohérence avec la politique qualité de l'entreprise
- Rendre concrets les objectifs Qualité auprès des opérationnels et la contribution de tous au projet Qualité
- Déclencher des actions correctives et préventives en utilisant la méthode de résolution de problème 8D
- Aider chacun à se préparer avant un audit
- Assurer le suivi et le bilan des actions en cours dans son entité

Les points clés à maîtriser pendant un audit interne :

- Fiche audit de procédures
- Fiche audit de processus
- Fiche audit système selon l'ISO 900,...

Atelier:

Approche processus et cartographie :

- définition et description d'un processus,
- différences entre processus et procédures
- cartographie et interactions entre les processus
- analyse critique
- mesure des performances d'un processus

Atelier :

De la politique qualité au plan d'actions :

- mise en place d'un comité de pilotage et définition du calendrier
- rédaction de la politique qualité
- diagnostic qualité initial
- définition des objectifs et cibles
- rédaction du plan d'actions et programme qualité

Atelier:

Réussir la mise en oeuvre opérationnelle :

- définir les rôles, responsabilités et autorités
- former et sensibiliser le personnel :
- favoriser la communication interne et externe, informer les décideurs
- concevoir la structure documentaire, rédiger le manuel qualité et les procédures
- assurer la maîtrise opérationnelle
- identifier les scénarii de situation d'urgence et avoir la capacité de réagir

Mesurer les progrès obtenus (indicateurs et tableau de bord):

- Piloter à l'aide d'indicateurs Qualité: les définir pour son activité
- Création et communication d'un tableau de bord de Qualité
- Préparer des réunions d'activité
- Fournir des infos pertinentes aux managers et responsables Qualité

La mission d'Animateur Qualité :

- Relais entre le responsable Qualité, les managers et les acteurs
- Former, communiquer, animer, faire adhérer
- Etre force de proposition

ISO 9001 : exigences et mise en oeuvre opérationnelle de la norme :

- Intérêts et enjeux d'un système de management de la qualité (SMQ)
- notion de qualité, concepts généraux et termes propres à la qualité
- intégrer la politique qualité dans son organisation
- hiérarchiser les priorités d'action
- s'inscrire dans un système de reconnaissance : la certification

Principes de l' ISO 9001 et PDCA et amélioration continue :

- conformité réglementaire
- introduction de huit principes de management de la qualité
- structure de la norme ISO 9001

Pilotage d'un système de management de la qualité :

Evaluer la performance du système et piloter

l'amélioration continue :

- se doter de procédures de surveillance : quels moyens et quels indicateurs.. ?
- traiter les non-conformités, mettre en place des actions correctives et préventives
- maîtriser ses enregistrements
- faire progresser le SMQ grâce aux audits internes
- pilotage et revue des processus
- réaliser la revue de direction : but, ordre du jour, fréquence
- mettre à jour le plan d'actions

Atelier fil rouge : pilotage du système :

- déterminer des indicateurs de suivi et élaborer des fiches de non-conformité
- jeux de rôle : découverte de la méthode d'audit interne

Obtenir la certification et assurer son renouvellement :

- étapes à suivre, organismes certificateurs
- points clés du traitement du dossier

Atelier:

- Préparation au l'audit de certification
- Organisation
- Preuves essentielles
- Conduite de l'audit

## Accessible aux personnes handicapés : oui