

# METTRE EN PLACE SA DÉMARCHE QUALITÉ SELON LA NORME ISO 9001

**2 journées**

## Description brève des objectifs

On ne compte plus le nombre de références au terme « formation » disséminées dans le texte de la norme, et en particulier celle-ci : « 6.2.2 - L'organisme doit assurer que les membres de son personnel ont conscience [...] de la manière dont ils contribuent à la réalisation des objectifs qualité » (Norme NF EN ISO 9001). Et si vous veniez vous former à la norme elle-même ? Comprenez les exigences, démystifiez la norme, et clarifiez-vous les idées !

A l'issue des deux journées de formation, les stagiaires seront capables de :

- Traduire et expliciter les principales exigences de la norme NF EN ISO 9001
- Dégager des pistes de travail pour leurs structures afin de respecter chaque chapitre du référentiel

## Public concerné

Ensemble du personnel de la structure

## Prérequis

Les stagiaires sont encouragés à venir avec une édition papier de la norme NF EN ISO 9001

Facultatif : avoir suivi une formation qualité est un « plus »

## Moyens pédagogiques

Méthode pédagogique dites « Découverte », avec nombreux exercices pratiques

## Moyens administratifs

Feuille d'émargement du stagiaire / Feuille d'appréciation de la formation

## Programme

### JOURNÉE 1

#### ➔ Introduction

++ La norme : de quoi parle-t-elle ?

#### ➔ Approche Processus

++ Qu'est-ce qu'un Processus ? Comment les formaliser ?

++ Rédaction d'une cartographie et de fiches processus  
EXERCICE : Puzzle

++ Quelles sont les applications pratiques de cet outil de management ?

EXERCICE : Vrai ou Faux ?

### JOURNÉE 2

++ Bilan journée 1 :

EXERCICE : Quizz Show

#### ➔ Les processus de la structure selon la norme : Processus de réalisation

++ Cœur de métier

Quelles sont les exigences de la norme NF EN ISO 9001 concernant :

- La planification ?
- Le processus relatif au client ?
- La conception et développement ?
- La production et/ou préparation du service ?

EXERCICE : Étude de dossiers par groupe de travail

#### ➔ Les processus de la structure selon la norme : Processus Supports

##### ++ La gestion documentaire

Exigences concernant le système documentaire ? EXERCICE : Vrai ou Faux ?  
Comment rédiger un document qualité ?

EXERCICE : Étude de thèmes en sous-groupes

##### ++ Ressources humaines

Étude de points spécifiques à la gestion des ressources humaines : constitution du dossier du personnel, définition d'une fonction / mission ? etc.

EXERCICE : Étude de thèmes en sous-groupes

##### ++ Achats

Exigences concernant les achats

? EXERCICE : Vrai ou Faux ?

Comment évaluer ses fournisseurs ?

EXERCICE : Étude de thèmes en sous-groupes

##### ++ Locaux et environnement de travail

Exigences concernant la métrologie, la gestion du matériel, l'hygiène et la sécurité...

EXERCICE : Vrai ou Faux ?

#### ➔ Le cycle de certification

## Nombre de participants

se référer à la convention de formation

## Document formalisant la fin de formation

Attestation de formation

## Evaluation

L'évaluation des acquisitions des compétences des stagiaires est réalisée en continue et par QCM par le formateur.

## Formateur(s)

Un consultant qualité CQS

## Prix

Voir dans la convention de formation.

**(\*) Pas de TVA applicable aux journées de formation** Programme établi par la société CQS. Marlène Renaud, responsable pédagogique.