

ISO 9001 v2015 - Construire son SMQ

4 j (28 heures)

Ref : ISO2

Public

Responsable qualité, correspondant qualité d'entreprises de services
Responsable d'un projet de certification ISO 9001 V2015

Pré-requis

Il est conseillé d'avoir suivi la formation "ISO 9001 V2015 - MAITRISER LE REFERENTIEL "

Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue
Questionnaire préalable de positionnement
Nombreux exercices pratiques et mises en situation, échanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur, formation progressive en mode participatif
Vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage
Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires
Attestation de fin de formation

Objectifs

- Etablir les étapes pour réussir la certification ISO 9001 V2015
- Construire son Système de Management et son plan d'actions individuel
- Mettre en pratique la norme ISO pour son entreprise

Programme détaillé

LE MANAGEMENT QUALITE : VOCABULAIRE ET PRINCIPES

L'ANALYSE DU CONTEXTE

Etablir le contexte interne et externe de l'organisme, identifier les risques/opportunités associés

Dresser la cartographie des parties intéressées

Mise en situation de l'approche processus : identifier, décrire, piloter, améliorer les processus clés (fiches processus)

RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

Définir l'engagement de la direction et la stratégie de l'entreprise

Mettre en place des outils pour l'écoute client pour bien démarrer

Formaliser la politique qualité en raisonnant prévention et amélioration

Clarifier le rôle de chacun

PLANIFICATION DU SMQ

Traduire la politique en objectifs qualité mesurables

Formaliser son plan d'action (responsabilités, délai, ressources nécessaires, mesure de l'efficacité)

PROCESSUS SUPPORTS

Construire et maîtriser un système documentaire pertinent, la notion d'informations documentées

La gestion des ressources humaines : identifier, évaluer, fournir les compétences, sensibiliser

Gérer les connaissances

Adapter infrastructures et bâtiments

Mettre en place un plan de communication interne et externe

La maîtrise des appareils de mesure

REALISATION DES ACTIVITES OPERATIONNELLES

Analyser et améliorer ses processus clés achats, vente, production, conception, activité après livraison

La maîtrise du produit non conforme

EVALUATION DE LA PERFORMANCE ET AMELIORATION

Indicateurs qualité clé

Mesure de la satisfaction des clients, revues de processus, audits internes

L'importance de la revue de direction

Les actions correctives