

# MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

ISO 9001 V2015

FORMATION



## Public concerné :

Personnes devant mettre en place et faire vivre un système qualité ISO 9001 V2015. Sont également concernés par certaines parties les différents responsables de la société, en tant que vecteurs de la qualité au sein de leurs services.

## Objectifs Opérationnels

Mettre en place un système qualité suivant la norme ISO 9001 V2015 afin de préparer la certification de l'entreprise.

## Contenu de formation

### Cours théorique

⇒ Démystification de la qualité.

Les responsabilités de la Direction (./ clients, ressources, système qualité, actions d'amélioration).

⇒ Le rôle du responsable Qualité (./ clients, système Qualité, personnel).

Études détaillée de la norme ISO 9001 V2015.

⇒ Définition et cartographie des processus, la maîtrise et le pilotage des processus. L'architecture et la structure documentaire à mettre en place. (Manuel Qualité, processus, procédures ...)

⇒ L'amélioration continue – Le traitement des réclamations.

Actions correctives : suite à des non-conformités, Actions préventives : anticiper les non-conformités.

⇒ Gestion des ressources : Humaines & Matérielles.

Appareils de mesures et de contrôles : Métrologie.

⇒ La mesure de la satisfaction des clients.

Audits internes et externes : objectifs, organisation et exploitation.

⇒ Indicateurs et tableaux de bord.

Revue de direction.

### Travaux pratiques

⇒ Identification des processus à maîtriser, création de la cartographie des processus.

⇒ Rédaction du manuel qualité (au fur et à mesure de l'avancement).

⇒ Création des fiches processus.

⇒ Création documents et enregistrements.

⇒ Réalisation de l'organigramme et des fiches de fonction.

⇒ Choix d'indicateurs pertinents, mise en place et utilisation des indicateurs.

⇒ Réalisation d'un audit interne.

⇒ Réalisation d'une revue de direction.

### Accessibilité :

Si votre situation nécessite des aménagements particuliers, contactez-nous au 02.43.03.00.69

### Prérequis :

Connaitre la norme ISO 9001 et les bases de l'outil informatique (Word et Excel)

### Durée : 56 h

### Matériels nécessaires :

Poste informatique avec accès internet

### Méthodes pédagogiques :

- Généralité sur un SMQ / ISO 9001 V2015 SMQ : Système de Management de la Qualité)
- Cours théorique : Développement chapitre par chapitre des actions et documents à mettre en place
- Mise en place et validation pas à pas du système

### Qualité du Formateur :

Un intervenant spécialiste de l'ISO

### Documents fournis :

Documentation, Guide d'audit Type

## Modalité de suivi de l'exécution du programme

- ⇒ Il est demandé aux stagiaires à chaque début de demi-journée la signature de la feuille de présence.
- ⇒ Durant la formation, le formateur veille à la bonne compréhension et acquisition des connaissances au travers de questions posées aux stagiaires, on mesure le positionnement des stagiaires à l'aide d'un outil d'évaluation.

## Evaluation des acquis

- ⇒ Exercices d'applications (alternés avec la théorie) : création des divers documents applicables.
- ⇒ Audit en tandem avec le formateur du système mis en place.
- ⇒ *Les différents acteurs seront impliqués dans la formation en fonction de leur poste :*
  - Le responsable qualité : la totalité de la formation.
  - Les autres acteurs seront formés aux parties spécifiques à leur fonction.

