

## **PROGRAMME DE FORMATION**

### **« Conduire une démarche de certification ISO 9001 V2015 »**

#### ***Objectifs :***

- Obtenir une reconnaissance connue des entreprises : une certification ISO,
- Maîtriser la qualité de vos prestations vis-à-vis de vos clients,
- Disposer d'un critère objectif de différenciation sur le marché,
- Pour les organismes de formation : faciliter vos demandes d'agrément auprès des administrations et des OPCA.

#### ***Objectifs pédagogiques :***

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Valoriser les atouts d'une démarche qualité,
- Mettre en place et faire vivre dans leur entreprise les processus et procédures en conformité avec le référentiel choisi,
- Préparer un audit de certification.

#### ***Public concerné :***

Les organisations quelques soit leur taille et leur secteur d'activité.

#### ***Caractéristiques et Modalités :***

- Intervenant : Patrick IGON, consultant formateur expérimenté depuis 1998, certifié ICPF & PSI CNEFOP expert en Systèmes de Management.
- 6 jours de formation collective (42 heures). Afin d'accompagner efficacement l'entreprise, un diagnostic préalable d'une journée ainsi que 7 ½ journées d'accompagnement individualisé viennent en complément de la formation.
- Durée : un an.
- En dehors du responsable qualité chef de projet, d'autres personnes de l'entreprise peuvent participer à chaque module en fonction des thèmes abordés: Direction, chef de service, pilote de processus, responsable formation, responsable commercial...

### ***Moyens et méthodes pédagogiques :***

- Moyens : Supports pédagogiques remis à chaque stagiaire, Paper board),  
Echanges d'expérience,  
Confrontation de pratiques,  
Mises en situation.
- Méthodes : La méthode formation-action permet de déterminer des plans d'actions (qui, quoi, quand) à mettre en œuvre dans l'entreprise en lien direct avec le module de formation suivi.  
Accompagnement individuel en intersession,  
Pratique de l'audit.

### ***Suivi et évaluation :***

- Suivi : Feuille d'émargement,  
Attestation de formation individuelle,
- Évaluation : Degré de maturité du projet suite au diagnostic interne,  
Évaluation de la satisfaction des stagiaires en fin de projet,  
Évaluation des stagiaires (réalisation effective des plans d'action) lors de l'accompagnement,  
Bilan de fin de formation,  
Obtention de la certification.

### ***Contenu:***

#### **1. Module 1 (mois 2 – 7 heures) : La démarche qualité orientée clients**

- Principes et concepts de la Qualité, vocabulaire,
- Fonctionnement d'un Système de Management par la Qualité,
- Comprendre les besoins et les attentes des clients, et mesurer leur satisfaction.

*A l'issue de la journée, les stagiaires connaissent les enjeux d'une démarche Qualité visant à satisfaire les clients (acheteurs et bénéficiaires de la formation).*

#### **2. Module 2 (mois 2 – 7 heures) : Conduire le projet qualité**

- Dispositions de gestion du projet qualité, planification, engagement de la Direction,
- Conduite du projet de certification, rôle de la Direction, du Responsable Qualité et des pilotes de processus, planification de la qualité,
- Profils de poste,
- Formalisation des processus métier et supports,
- Management des processus,

*A l'issue de la journée, les stagiaires connaissent les méthodes et les outils pour mener à bien la démarche de certification dans leur entreprise et maîtrisent la méthode de formalisation et de gestion de l'efficacité des processus.*

### **3. Module 3 (mois 3 – 7 heures) : Gérer les processus métier**

- Maîtrise des documents,
- Exigences relatives aux achats / approvisionnements, à la conception, à la gestion des compétences et à la gestion des risques métier.

*A l'issue de la journée, les stagiaires connaissent les méthodes de gestion des documents et les exigences opérationnelles du référentiel et savent y répondre.*

### **4. Module 4 (mois 4 – 7 heures) : Maîtriser les procédures de management (partie 1)**

- Le point à l'avancement des projets de chacun (tour de table),
- Formalisation des processus de management -partie 1- (amélioration permanente, audit interne).

*A l'issue de la journée, les stagiaires connaissent les exigences du référentiel en matière de management et savent y répondre.*

### **5. Module 5 (mois 6 – 7 heures) : Maîtriser les procédures de management (partie 2)**

- Revue de processus,
- Management des risques,
- Le point à l'avancement des projets de chacun (tour de table),
- Formalisation des processus de management –partie 2- (revue de Direction, stratégie et planification des actions qualité),
- Formation à l'audit interne.

*A l'issue de la journée, les stagiaires connaissent les exigences du référentiel en matière de management et savent y répondre.*

### **6. Module 6 (mois 9 – 7 heures) : Préparer la certification**

- Le point à l'avancement des projets de chacun (tour de table),
- Rédaction du Manuel Qualité et/ou de la charte d'engagement clients,
- Préparation et déroulement de l'audit de certification.

*A l'issue de la journée, les stagiaires savent rédiger le manuel qualité de l'entreprise et savent préparer l'audit de certification.*