



PROGRAMME DE FORMATION INTRA

« Conduire une démarche de certification ISO 9001 V2015 »

Finalité :

- 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 opérationnels :

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

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

Public concerné :

Les organisations, quel que soit leur taille et leur secteur d'activité.

Caractéristiques et Modalités :

- Intervenant : Patrick IGON, consultant formateur expérimenté depuis 1998, certifié ICPF & PSI expert en systèmes de management
- 6 jours de formation (42 heures)
- Durée : un an
- Prérequis : aucun
- Selon les modules, les participants peuvent changer : Direction, Responsable Qualité, Pilote de processus, Responsable de formation, Responsable commercial...

Moyens et méthodes pédagogiques :

- Moyens : Support pédagogique (diaporama Powerpoint remis à chaque stagiaire, Paper board),
Echanges d'expérience,
Confrontations 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.
Pratique de l'audit.

Suivi et évaluation :

- Suivi : Feuille d'émergence,
Attestation de formation individuelle.
- Évaluation : Degré de maturité du projet (au début),
Evaluation de la satisfaction des stagiaires en fin de module,
Bilan de fin de formation,
Rapport d'audit à blanc (optionnel)
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.