

## **PROGRAMME DE FORMATION / ACCOMPAGNEMENT A LA 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,
- Préparer un audit de certification.

### ***Public concerné :***

Les organisations, quelque 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), 5 jours d'accompagnement individuel en entreprise, par ½ journée (accompagnement de la formation 3,5 jours, conseil 1,5 jour).
- Durée : un an.
- 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.  
Accompagnement individuel en intersession,  
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,  
Evaluation des stagiaires (réalisation effective des plans d'action) lors de l'accompagnement,  
Bilan de fin de formation,  
Obtention de la certification  
Rapport d'audit à blanc (optionnel).

### ***Programme :***

- 1. Diagnostic préalable (conseil 1 jour, en entreprise) : Mois 1**
  - Prise de connaissance de l'entreprise,
  - Première approche de la cartographie des processus,
  - Entretiens : écarts des pratiques en vigueur par rapport au référentiel,
  - Compte-rendu synthétique en réunion de clôture.
- 2. Formation 1 (formation 1 jour, en salle) : Mois 2**
  - 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.
- 3. Suivi des plans d'action décidés lors de la formation 1 (accompagnement de la formation ½ jour, en entreprise) : Mois 2 ou 3**
- 4. Formation 2 (formation 1 jour, en salle) : Mois 2**
  - 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.

- 5. Lancement du projet en interne (accompagnement de la formation 1/2 jour, en entreprise) : Mois 2**
- 6. Formation 3 (formation 1 jour, en salle) : Mois 3**
  - Formalisation des processus métier et supports,
  - Management des processus, revue de processus,
  - Exigences relatives aux achats / approvisionnements, à la conception, à la gestion des compétences et à la gestion des risques métier.
- 7. Suivi des plans d'action décidés lors de la formation 3 (accompagnement de la formation 2 \* 1/2 jour, en entreprise) : Mois 4 à 7**
- 8. Formation 4 (formation 1 jour, en salle) : Mois 4**
  - Le point à l'avancement des projets de chacun (tour de table),
  - Formalisation des processus de management -partie 1- (maîtrise des documents, amélioration permanente, audit interne).
- 9. Suivi des plans d'action décidés lors de la formation 4 (accompagnement de la formation 1/2 jour, en entreprise) : Mois 4 à 7**
- 10. Formation 5 (formation 1 jour, en salle) : Mois 6**
  - 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.
- 11. Suivi des plans d'action décidés lors de la formation 5 (accompagnement de la formation 1/2 jour, en entreprise) : Mois 6 à 9**
- 12. Formation 6 (formation 1 jour, en salle) : Mois 9**
  - 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.
- 13. Suivi des plans d'action décidés lors de la formation 6 (accompagnement de la formation 1/2 jour, en entreprise) : Mois 9 à 11**
- 14. OPTIONNEL : audit à blanc du SMQ par un consultant n'étant pas intervenu (conseil, 1 à 2 jours, en entreprise, rapport synthétique en réunion de clôture)**
- 15. AUDIT DE CERTIFICATION par un organisme certificateur (conseil, 3 jours, en entreprise et au bureau) : Mois 12**
- 16. Levée des écarts suite à audit (conseil, 1/2 jour, en entreprise) : Mois 13**