



## FICHE PROGRAMMATION

### ISO 9001 : LES FONDAMENTAUX D'UNE DEMARCHE QUALITE

#### Public

Responsable - Assistant(e) Qualité, Responsable de projet

#### Prérequis

- Aucun

#### Objectifs pédagogiques

- Expliquer les enjeux d'un système de management de la qualité.
- Traduire les exigences de la norme dans un système de management.
- Mettre en œuvre les méthodes et outils de la démarche qualité.

#### Contenu

##### **Module 1 : Comprendre les enjeux et appliquer les principes d'un système de management de qualité (SMQ)**

Expliquer l'intérêt pour l'entreprise de mettre en place un SMQ

Expliquer les principes de management communs aux normes ISO (orientation client, leadership, implication du personnel, approche processus, amélioration, prise de décision fondée sur des preuves, management des relations avec les parties intéressées)

Impliquer les équipes dans la démarche Qualité

##### **Module 2 : Traduire les exigences de la norme dans un système de management**

Mettre en œuvre « l'orientation client » dans son organisation : définition des attentes, gestion des réclamations clients, enquête de satisfaction, revue des contrats

Identifier et évaluer les risques et opportunités

Mettre en œuvre « l'approche processus » : établir la cartographie des processus, décrire un processus, évaluer les risques et opportunités de processus

Intégrer l'amélioration continue dans son organisation

##### **Module 3 : mettre en œuvre les méthodes et outils de la démarche qualité**

Gérer les informations documentées et la traçabilité

Planifier et définir les objectifs du système de management de la qualité

Délivrer des produits et services conformes

Evaluer les performances : tableaux de bords, audits et revue de direction

Gérer les non-conformités et les actions correctives