

Comprendre et connaître l'ISO 9001:2008

OBJECTIFS:

- Comprendre les exigences de la norme ISO 9001:2008
- Identifier les moyens pour y répondre de façon simple et concrète en apportant une réelle valeur ajoutée à son entreprise
- Repérer les étapes à parcourir pour obtenir et conserver la certification dans sa propre entreprise
- Construire son plan d'actions individuel

PUBLIC CONCERNE:

Responsables qualité d'entreprises de services, correspondants, coordinateurs ou chargés de mission qualité, responsables d'un projet de certification ISO 9001.

PRE-REQUIS:

Connaissance et expérience dans le pilotage ou l'audit d'un système de management de la qualité ISO 9001:2000.

PROGRAMME:

S'engager dans le management Qualité et la certification

- Les concepts et définitions : de l'Assurance Qualité au management Qualité, le cycle PDCA.
- Comprendre les enjeux de la certification et son application, donner du sens au projet.

Comprendre les exigences de la norme ISO 9001

- Les facteurs clés et la structure d'un système Qualité dans les services.
- L'approche processus (cartographie des processus clés de l'entreprise ; description des processus, choix et rôle des pilotes ; pilotage du processus pour améliorer de façon permanente ses performances.
- Travaux de compréhension des 5 chapitres de la norme ISO 9001 version 2008 et les exigences de chaque chapitre :
 - Les moyens concrets et simples pour y répondre en apportant une véritable valeur ajoutée au client et à l'entreprise
 - Autodiagnostic individuel pour repérer chapitre par chapitre les actions à mettre en place dans son entreprise pour répondre aux exigences

Construire et maîtriser un système documentaire Qualité

- Les documents à établir, l'architecture du système documentaire.
- Les règles de la maîtrise documentaire : rédiger, organiser, diffuser de façon simple et efficace. Les enregistrements à créer
- Étude d'un manuel Qualité et de procédures (notamment la procédure de gestion documentaire et la procédure d'actions correctives).

Utiliser les principaux outils de la norme ISO 9001 version 2008

- Le cycle PDCA appliqué aux processus : de la définition des objectifs aux revues de processus.
- Le déploiement de la politique Qualité en objectifs, le plan d'actions Qualité pour planifier les actions.
- Les indicateurs et le tableau de bord pour mesurer l'efficacité des processus et globalement du système Qualité.
- Les actions correctives pour s'améliorer et les actions préventives pour anticiper. L'écoute client : identifier les attentes, mesurer la satisfaction, traiter les réclamations.
- La gestion des compétences.
- L'audit Qualité dans les activités de services : validation du système, amélioration permanente des processus.

Réussir son projet

- Formaliser les étapes du projet : du lancement au suivi (application à votre projet à partir d'un autodiagnostic)
- Les responsabilités de la direction, des managers, des collaborateurs. L'audit de certification ISO 9001 : les organismes certificateurs, le déroulement de l'audit, la préparation, les pièges à éviter.

Café d'accueil, déjeuner et pauses café incluses



NOUVELLES DATES:
8 et 9 juin 2009

Prix: 990€ HT

Date limite pour confirmation:
29 mai 2009

Bourse de Commerce
2 rue Viarmes
75001 Paris

CATALOGUE DE FORMATIONS

[Cliquez ici pour consulter notre catalogue en ligne et visualiser toutes nos formations](#)

Besoin d'une formation sur mesure?

t: 09.50.95.95.59
f: 09.55.95.95.59
contact@4-as.fr

www.4-as.fr

BULLETIN D'INSCRIPTION

Je souhaite participer à cette formation

M. Mme. Mlle. Nom:.....Prénom:..... Fonction:.....

Société:.....

Adresse:.....

CP:..... Ville:.....

Tél:..... e-mail:..... Fax:.....

A retourner par fax au : 09 55 95 95 59, par e-mail: formation@4-as.fr ou par courrier à

4 As
2 rue Robert Peary
94600 Choisy-le-Roi

