

Connaître et comprendre l'ISO 9001:2008

OBJECTIFS:

- Comprendre la norme : ses objectifs et le détail des exigences
- Identifier les moyens pour 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:

Pas de pré-requis particuliers

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
- 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

Construire et maîtriser un système documentaire qualité

- Les documents à établir, l'architecture du système documentaire
- Les règles de la maîtrise documentaire : rédiger, organiser et diffuser de façon simple et efficace
- 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

Un support de formation sera remis aux participants

Café d'accueil, déjeuner et pauses café inclus



NOUVELLES DATES:

22 et 23 avril 2010

PRIX: 1 150,00€ HT

Bourse de Commerce
2 rue Viarmes
75001 Paris

Date limite pour confirmation:
16 avril 2010

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 à formation@4-as.fr ou par courrier à **4 As**

2 rue Robert Peary
94600 Choisy-le-Roi

