

## Fiche formation S3 : COMPRENDRE ET MAÎTRISER L'ISO 9001

### OBJECTIFS

Acquérir la connaissance et l'interprétation approfondies des exigences de la norme modèle pour le management par la qualité.

Connaître les moyens à mettre en œuvre pour répondre aux objectifs de la norme (documentation et application).

### PERSONNES CONCERNEES

Représentants de la direction, responsables qualité, ingénieurs qualité, assistants qualité, auditeurs qualité, correspondants qualité, consultants qualité.



### POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Si vous vous trouvez en situation de handicap, faites-le nous savoir. Nous en informerons votre formateur. Nous serons également particulièrement attentifs à vous accueillir, à vous orienter et à vous accompagner jusqu'à votre salle de formation. Nous prévoyons les aménagements et le matériel adaptés.

**PRE-REQUIS** : aucun.

### PEDAGOGIE

La formation est animée par un ingénieur expert en système qualité et en management par la qualité qui :

- possède l'expérience du terrain en tant qu'opérationnel et en tant que consultant,
- est auditeur certifié.

Pédagogie inter active basée sur une alternance entre :

- l'étude approfondie des exigences, des exemples d'application tirés de l'entreprise,
- le partage de l'expérience des participants,
- des études de cas pratiques.

Illustration de certains aspects par des films.

Evaluation des connaissances acquises par un questionnaire à choix multiples.

### DOCUMENTATION

Une documentation complète et détaillée est remise à chaque participant.

### ORGANISATION PRATIQUE

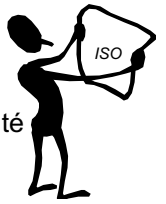
6 à 10 personnes maximum inter ou intra entreprise.

**DUREE** : 2 jours - 14 heures.

### CONTENU

#### Généralités

- Pourquoi parle-t-on tant de la qualité aujourd'hui ?
- Normes ISO et cohérence.
- Les 3 modèles de management de la qualité.
- Historique de la qualité.



#### Principes essentiels et vocabulaire : l'ISO 9000

- Définitions clés.
- Les 7 principes du management de la qualité.

#### Exigences de l'ISO 9001

- Domaine d'application.
- Structure du contenu de l'ISO 9001.
- Vocabulaire utilisé, définitions :
  - développements nouveaux,
  - quelques chiffres.

#### Etude détaillée des exigences

- Objectif.
- Vocabulaire.
- Modifications.
- Documents.
- Dispositions possibles (outil, exemples ...).

#### Etude de cas

Approfondissement de certains aspects :

- identification des processus,
- cartographie des processus,
- analyse des processus,
- description des processus,
- surveillance et mesure des processus,
- déploiement de la politique qualité,
- écoute et satisfaction client,
- amélioration continue.

Planification de la mise en place du SMQ :

- les différentes étapes.