ISO 9001 version 2015

https://www.estim-formation.com/formation-iso-9001-version-2008

Objectifs de la formation

- Recherche inconditionnelle de la satisfaction client en visant l'amélioration continue de ses exigences.
- Engagement de la démarche qualité par la direction générale qui donne les axes d'amélioration de sa politique qualité.
- Approche processus qui met en application les principes d'amélioration continue de la qualité.

Programme pédagogique

Etat des lieux

- Cette étape permettra de faire une photo de l'organisation et de connaître les attentes des clients par l'intermédiaire de la mise à plat des moyens et des pratiques
- Politique qualité (point 5.3)
- Définition d'un processus : enchaînement d'activités vers un objectif

Proposer des objectifs

- Le but sera de définir précisément le domaine d'activité qui devra être sous assurance de la qualité en tenant compte des exigences des clients

Préparer l'entreprise à la réalisation du service

- Processus support = activités en coulisse (point 7.2, 7.3, 7.4)
- Processus de réalisation = activités de fourniture du service en interaction client (point 7.5), activités de mise à disposition du client

Proposer des solutions et un planning d'action en fonction des objectifs

- Processus de management : planification (point 5.4) et amélioration (point 8.5)
- Elaboration d'une cartographie des processus

Appliquer les solutions

- Champs de pertinence de la démarche qualité
- Personnel communicant, motivé à réagir, autonome et doté de ressource (point 6)
- Processus de préparation et de livraison (point 7.5) = attente de performance (point 8.2)

Mesurer les effets

- La démarche doit être évaluée tout au long de sa réalisation. Cette évaluation permettra de réajuster le système (point 8.3) et vérifier qu'il est en adéquation avec les attentes des clients. Elle s'appuiera sur des audits internes (point 8.2.2), enquêtes de satisfaction, indicateurs et tableaux de bord

Intégrer les résultats des évaluations et stabiliser les processus = robustesse du SMQ

Généraliser et améliorer

- Lorsque les étapes précédentes se seront avérées concluantes pour un domaine d'application, il pourra alors s'étendre (formation...)
- Finalités de la démarche qualité : cycle de Deming
  - Finalités de la prévention
  - Finalités de la conformité
  - Finalités de la mesure
  - Finalités de l'amélioration

Reconnaissance extérieure

Prérequis et public cible

Prérequis de formation :

Ce programme de formation ne nécessite pas de pré-requis particulier.

Cette formation est ouverte à tous les publics.

Modalité d'évaluation pédagogique

Evalution des compétences acquises par les stagiaires :

A l'issue de la formation, un contrôle de connaissances permettra d'évaluer les compétences acquises par chaque participant.