ISO 9001 : METTRE EN ŒUVRE ET PILOTER UN SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Durée – Parcours modulable, à partir de 4 jours | **Public –** Pilotes de la démarche qualité (responsables, animateurs, ingénieurs qualité), auditeurs internes et tout collaborateur en charge de concevoir, réviser ou piloter un SMQ.

Prérequis – Aucun.

Intervenant – Formateur expert QSE / qualité.

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- ✓ Maîtriser le SMQ ISO 9001 (version 2015) et ses concepts clés
- ✓ Lire et exploiter la norme grâce à des clés de lecture simples
- ✓ Mettre en œuvre les principes de la qualité et l'approche processus
- ✓ Intégrer l'approche par les risques (risques et opportunités) dans le SMQ
- ✓ Piloter le SMQ : performance, audit interne, revue de direction, amélioration continue
- ✓ Conduire un projet de certification, du lancement à l'audit

Contenu pédagogique

✓ **Connaître les concepts d'une démarche qualité (Comprendre)**
- Le vocabulaire et les mots clés : que faut-il connaître du jargon qualité ?
- L'historique et les concepts : quels repères pour s'y retrouver ?
- Les notions fondamentales de la qualité

✓ **Comprendre le SMQ et la norme ISO 9001:2015 (Comprendre)**
- Un système de management de la qualité, concrètement, c'est quoi ?
- La planification, la conception et la réalisation des biens et services : quelles étapes ?
- La structure de la norme : quelle architecture ?
- Comment lire et comprendre l'ISO 9001:2015 : des clés de lecture simples
- Les concepts clés à connaître

✓ **Maîtriser les principes de la qualité (Comprendre)**
- L'approche processus : de quoi s'agit-il ?
- L'amélioration : que faut-il faire ?
- La notion de performance
- Risques et opportunités : que doit-on identifier, et à quels niveaux ?
- Le leadership : rôle et implication de la direction

✓ **Intégrer l'approche par les risques dans le SMQ (Déployer)**
- Assimiler l'approche par les risques selon ISO 9001
- Approche par les risques vs management du risque (selon l'ISO 31000)
- Les différents types de risques (client, produit, interne…) et la terminologie associée

- Risques et opportunités : conformité produit, satisfaction client, planification du SMQ, revue de direction
- Les risques et les processus : cartographie et fiche processus
- Les risques et la documentation du SMQ

✓ **Piloter l'intégration des risques et animer la démarche (Déployer)**

- Identification des acteurs et planification
- Implication des acteurs : sensibilisation, formation
- Animer la démarche d'analyse de risques
- Communiquer sur les enjeux et les résultats

✓ **Piloter et améliorer le SMQ (Certifier)**

- Surveillance, mesure et indicateurs de performance
- Réalisation d'audits internes
- Management des revues de direction
- Non-conformités, actions correctives et amélioration continue

✓ **Conduire son projet de certification (Certifier)**

- Les étapes du projet de certification, du lancement à l'audit
- Préparer et sécuriser les preuves de conformité
- Points de vigilance et préparation de l'audit de certification

Démarche et méthodes pédagogiques

Démarche active, centrée sur l'apprenant qui « agit ». Une norme réputée abstraite, rendue concrète par des mises en pratique appliquées à vos propres processus. Méthodes :

- ✓ Participative : basée sur le questionnement des participants.
- ✓ Active : fait appel à l'expérience, à la réflexion, à l'initiative et à la motivation des apprenants.
- ✓ Alternance permanente entre apports et mise en pratique, pour un ancrage concret.

Moyens pédagogiques

Brefs exposés et simulations ; Résolution de problèmes ; Brainstorming et partage d'expériences ; Remise d'un support pédagogique.

Modalités d'évaluation

- ✓ Évaluation formative en cours de module
- ✓ Évaluation des acquis réalisée avec un QCM
- ✓ Satisfaction à chaud et à froid (sous 4 mois)

Sanction de la formation – Certificat de réalisation