

LA NORME NF EN ISO 9001

On ne compte plus le nombre de références au terme « formation » disséminés dans le texte de la norme, et en particulier celle-ci : « 6.2.2 - L'organisme doit assurer que les membres de son personnel ont conscience [...] de la manière dont ils contribuent à la réalisation des objectifs qualité » (Norme NF EN ISO 9001 : 2008 – extrait). Et si vous veniez vous former à la norme elle-même ? Comprenez les exigences, démystifiez la norme, et clarifiez-vous les idées !

OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue des deux journées de formation, les stagiaires seront capables de :

- Traduire et expliciter les principales exigences de la norme NF EN ISO 9001
- Dégager des pistes de travail pour leurs structures afin de respecter chaque chapitre du référentiel

PUBLIC

Ensemble du personnel de la structure

NIVEAU REQUIS

Les stagiaires sont encouragés à venir avec une édition papier de la norme NF EN ISO 9001

Facultatif : Avoir suivi une formation qualité est un « plus »

MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthode pédagogique dites « Découverte », avec nombreux exercices pratiques.

Remise d'un CD intégrant une documentation complète.

PROGRAMME JOUR 1

Matin (9h00 – 12h30) :	Après-midi (14h00 – 17h30) :
<p>Introduction La norme : de quoi parle-telle ?</p> <p>Approche Processus : Qu'est-ce qu'un Processus ? Comment les formaliser ? Rédaction d'une cartographie et de fiches processus. <i>EXERCICE : Puzzle</i></p> <p>Quelles sont les applications pratiques de cet outil de management ? <i>EXERCICE : Vrai ou Faux ?</i></p>	<p>Les processus de la structure selon la norme : Processus de Management</p> <p><u>Engagement de la Direction</u> De quoi la Direction de la structure est-elle responsable ? <i>EXERCICE : Brainstorming / Tour de table</i></p> <p><u>Amélioration continue</u> Outils qualité à disposition pour engager une véritable démarche d'amélioration continue au sein de la structure. <i>EXERCICE : Photolangage</i> Gestion des non-conformités. <i>EXERCICE : Méli-Mélo</i></p> <p>Le rôle de l'audit ? Comment réaliser un audit ? <i>EXERCICE : Etude de thèmes en sous-groupes</i></p> <p>Comment créer un questionnaire de satisfaction client ? <i>EXERCICE : Brainstorming / Tour de table</i></p> <p>Réalisation des revues de direction. <i>EXERCICE : Vrai ou Faux ?</i></p>

PROGRAMME JOUR 2

<p>Bilan journée 1 : <i>EXERCICE : Quizz Show</i></p> <p>Les processus de la structure selon la norme : Processus de réalisation</p> <p><u>Coeur de métier</u> Quelles sont les exigences de la norme NF EN ISO 9001 concernant : - La planification ? - Le processus relatif au client ? - La conception et développement ? - La production et/ou préparation du service ? <i>EXERCICE : Brainstorming / Tour de table</i></p>	<p>Les processus de la structure selon la norme : Processus Supports</p> <p><u>La gestion documentaire</u> Exigences concernant le système documentaire ? <i>EXERCICE : Vrai ou Faux ?</i> Comment rédiger un document qualité ? <i>EXERCICE : Etude de thèmes en sous-groupes</i></p> <p><u>Ressources humaines</u> Etude Etude de points spécifiques à la gestion des ressources humaines : constitution du dossier du personnel, définition d'une fonction / mission ? etc.. <i>EXERCICE : Etude de thèmes en sous-groupes</i></p> <p><u>Achats</u> Exigences concernant les achats ? <i>EXERCICE : Vrai ou Faux ?</i> Comment évaluer ses fournisseurs ? <i>EXERCICE : Etude de thèmes en sous-groupes</i></p> <p><u>Locaux et environnement de travail</u> Exigences concernant la métrologie, la gestion du matériel, l'hygiène et la sécurité... <i>EXERCICE : Vrai ou Faux ?</i></p> <p>Le cycle de certification</p>
--	---