

Guide pratique de l'ISO 9001 - Spécial services

-Référence: **QST-20**

-Durée: **1 Jours (7 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Identifier les moyens pour répondre aux exigences de la norme ISO 9001 V2015 au sein d'une entreprise.
- Repérer les étapes pour réussir la certification.

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Responsable, correspondant qualité d'entreprises industrielles ou de services. Responsable d'un projet de certification ISO 9001. Auditeurs

PRÉREQUIS :

- Aucun.

Programme

- **La norme ISO 9001 V2015 : Vocabulaire, principes, enjeux.**
- **L'analyse du contexte (Chapitre 4)**
 - Comprendre le contexte interne et externe de l'organisme. Identifier les risques/opportunités.
 - Notion de clients et parties intéressées.
 - L'approche processus : identifier, décrire, piloter, les processus.
- **Leadership (Chapitre 5)**
 - Formaliser la politique qualité.
 - Clarifier le rôle de chacun.
- **Planification du SMQ (Ch 6)**
 - De la politique aux objectifs qualité.
 - Formaliser son plan d'actions.
- **Supports (Ch 7)**
 - Construire un système documentaire pertinent, (informations documentées).
 - Gestion des RH : évaluer, fournir les compétences, sensibiliser.

Programme

- Gérer les connaissances.
- Adapter infrastructures.
- Le plan de communication.
- **Réalisation des activités opérationnelles (Ch 8)**
 - Analyser et améliorer ses processus clés achats, vente, production, conception, activité après livraison.
 - La maîtrise du produit non conforme.
- **Évaluation de la performance et amélioration (Ch 9 et 10)**
 - Indicateurs qualité clés.
 - Mesure de la satisfaction clients, revues de processus, audits internes. Les actions correctives.
 - La revue de direction.
- **Réussir la certification : points clés**
- **Activités à distance**
 - Deux modules e-learning "Outils et méthodes de résolution de problèmes. Part. A", "Outils et méthodes de résolution de problèmes. Part. B" et un tutoriel : "Décrire un processus qualité".



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc