

# Thème 1 : Démarche qualité et Normes ISO

## OBJECTIFS

- Comprendre les exigences des normes et les transposer aux activités de son entreprise.
- Mettre en place des dispositifs permettant de répondre aux exigences de ces normes.

## DURÉE

- 2 jours

## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Mise en situation
- Analyse de cas
- Apports méthodologiques

---

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### LA NORME ISO 9001 :

#### S'APPROPRIER LES CONCEPTS RELATIFS À LA QUALITÉ

- Management de la qualité et PDCA, assurance de la qualité,
- Les normes de la série ISO 9000
- Les principes du management de la qualité selon l'ISO 9000
- La certification, ses enjeux et ses pièges

#### COMPRENDRE LES EXIGENCES DE LA NORME ISO 9001 POUR LES TRANSPOSER À SON ENTREPRISE

- La structure de la norme
- Analyse des exigences de la norme, identification de moyens adaptés à mettre en place pour répondre aux exigences de la norme, les pièges à éviter

#### IDENTIFIER LES PARTICULARITES DES NORMES ISO TS 16949 ET EN 9100 (selon l'intérêt des participants)

#### METTRE EN PLACE UN SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

- Le diagnostic
- Les étapes de mise en place
- Les conditions de réussite

### LA NORME ISO 14001 :

#### ANALYSER LES EXIGENCES DE LA NORME ISO 14001 POUR LES TRANSPOSER AUX ACTIVITÉS DE SON ENTREPRISE

- La structure de la norme
- Analyse des exigences de la norme, identification des actions à engager pour répondre aux exigences de la norme, les pièges à éviter
- Points communs entre la Norme ISO 14001 et la Norme ISO 9001

#### METTRE EN PLACE UN SME

- L'analyse environnementale initiale
- Les étapes
- Les conditions de réussite
- Organiser le projet

### LA NORME ISO 45000

#### LES OBLIGATIONS DES ENTREPRISES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET SÉCURITÉ

- Concepts clés
- Les obligations légales
- Les principes de la norme ISO 45000
- Relations avec l'ISO 9001 et ISO 14001

#### APPLIQUER LA NORME DANS L'ENTREPRISE

## Thème 2 : Documents d'un Système de Management de la Qualité et Gestion

### OBJECTIFS

- Déterminer les documents nécessaires pour assurer l'efficacité du système qualité
- Organiser et maîtriser la gestion documentaire (papier et / ou électronique)

### DURÉE

- 1 jour
- 

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### **Définir l'utilité et le contenu des différents types de documents d'un système de Management Qualité ou d'un Système de Management Intégré**

- Pourquoi des documents ?
  - Manuel Qualité, procédures, fiches de processus, modes opératoires, instructions, enregistrements
  - Les exigences des textes ISO 9001, ISO 14001, ISO 45000 en matière de maîtrise documentaire.

#### **Définir les règles de gestion documentaire : Rédaction, identification, diffusion, mise à jour, classement, archivage**

- Pourquoi des règles de gestion documentaire ?
- Quels documents gérer ?
- Comment organiser le système documentaire ?
- Les modes de diffusion
- Que faire des documents périmés ?
- Les principes du classement
- Archiver quoi ? Pendant combien de temps ?

**Exercice pratique :** Rédiger des exemples de procédures

#### **Définir et rédiger le contenu des documents opérationnels**

- Quand un document est-il nécessaire ? Quelle Valeur Ajoutée ?
- Quels contenus ?
- Sous quelle forme rédiger les modes opératoires ? Les instructions ? Caractéristique d'un document utile
- Quelle méthode de rédaction ? Avec qui ?

## Thème 3 : Indicateurs et tableaux de bord

### OBJECTIFS

- Être capable de définir des indicateurs pour évaluer l'efficacité du système qualité
- Construire des tableaux de bord synthétiques et efficaces
- Utiliser le tableau de bord comme outil de pilotage

### DURÉE

- 1 jour
- 

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### **Définir des indicateurs pertinents**

- La place des indicateurs dans une logique d'amélioration continue
- Les différents types d'indicateurs qualité : produit, processus, client
- Les coûts relatifs à la qualité : indicateurs privilégiés
- Les caractéristiques d'un indicateur efficace
- Les sources d'information

#### **Mettre en place les indicateurs qualité**

- L'analyse préalable

- La préparation de la collecte et de l'analyse des données
  - La mise en place
  - L'exploitation
- Construire les tableaux de bord qualité**
- Le contenu d'un tableau de bord qualité
  - Quels tableaux de bord à quels niveaux ?
  - Le choix de la présentation
- Utiliser le tableau de bord en tant qu'outil de management**
- Suivre les performances du système qualité et des processus
  - Définir les objectifs à partir du tableau de bord

## Thème 4 : Audit Qualité Interne

### OBJECTIFS

- Organiser et réaliser un audit constructif débouchant sur des améliorations pour les activités auditées
- Organiser et piloter un programme d'audits internes
- Mettre en évidence les voies d'amélioration des entités auditées

### DURÉE

- 2 jours

---

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### Identifier le but et les principes de l'audit qualité interne

- Rappels sur le management de la qualité
- Définition de l'audit qualité
- Les différents types d'audits
- Les conditions pour réaliser un audit efficace
- Les étapes de l'audit qualité

#### Etablir et Piloter le programme d'audits internes

- Déterminer les audits à réaliser : type, domaine, étendue des audits
- Constituer l'équipe d'auditeurs internes : conditions de qualification
- Evaluer les audits

#### Préparer la visite d'audit

- La préparation des audits
- Recueillir et examiner les documents de référence
- Etablir la liste des vérifications
- Définir les vérifications à réaliser pour vérifier l'efficacité et l'efficience d'un processus
- Rédiger le guide d'entretien
- Organiser de la visite d'audit

#### Conduire la visite d'audit

- Les 3 temps de la visite d'audit : lancement, entretiens et recueil d'informations, clôture
- Ouvrir la visite d'audit
  - But
  - Participants
  - Déroulement
- Instauration d'une relation positive et constructive
  - Déontologie
  - Règles de communication
  - Maîtriser le questionnement
  - Fonctionner en équipe
  - La prise de notes
  - Observer et recueillir les faits
- Clôturer la visite
  - But de la clôture de la visite
  - Les participants
  - Déroulement de la séance de clôture
  - Savoir vendre les conclusions à chaud

#### Rédiger le rapport d'audit et suivre les actions correctives

- Rédiger le rapport d'audit
  - Objectifs du rapport d'audit
  - Contenu et diffusion
- Suivre les actions correctives