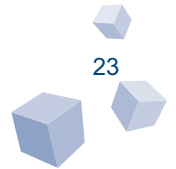


# Management de la qualité ISO 9001

VERSION 2008

Réf. 02



## → le contexte

La norme ISO 9001 apporte à la qualité une approche plus pratique de l'organisation d'une entreprise et plus économique:

- Le système d'assurance qualité opérationnel s'intègre dans un système plus global de management de la qualité, piloté par la direction.
- L'accent est mis sur les processus d'amélioration continue pour que le système qualité prenne en compte et anticipe les besoins des clients.
- Une vision globale de l'entreprise par l'analyse des processus contribuant à la réalisation des produits ou services.

## → les objectifs

Comprendre la portée, la conception et la logique d'ensemble de la norme ISO 9001.

Analyser en détail la signification de chacune des exigences.

Proposer des modalités d'application dans divers domaines.

Maîtriser les outils nécessaires à la mise en place d'un SMQ ou son évolution.

### ▣ la documentation

Documents Capital et **Qualité** correspondant aux différents thèmes de formation.

Exercices de découverte de la norme ISO 9001 et corrigés.

### ▣ l'animation

L'animation est assurée par des consultants qualitatifs expérimentés.

La pédagogie alterne exposés et exercices d'application basés notamment sur des exemples de documents (manuel qualité, procédures).

### ▣ le pré-requis conseillé

Aucun.

### ▣ le public

Direction, encadrement, responsables qualité, animateurs qualité.

## le programme

*Les concepts de management de la qualité et d'assurance de la qualité : terminologie, évolution des concepts, amélioration continue, écoute client.*

*Le système de management de la qualité : présentation et logique d'ensemble, architecture du système documentaire, cartographie des processus*

### Le système de management de la qualité - les points clés

- *Politique et objectifs qualité, planification de la qualité - les processus de pilotage.*
- *Les processus support de gestion et maîtrise des ressources.*
- *L'environnement du travail.*
- *Maîtrise des processus opérationnels : le processus client.*
- *Conception et développement. Processus de production et de service.*
- *Maîtrise du système qualité.*
- *Les mesures : indicateurs d'efficacité des processus, qualité du produit ou service, satisfaction du client.*
- *Les outils d'amélioration.*
- *Les achats et sous-traitance. Garanties de qualité.*