DEVENIR RESPONSABLE QUALITÉ

DURÉE
2 à 10 jours selon vos prérequis et vos objectifs

INTERVENANT
Formatrice experte en qualité, sécurité, environnement, RSE et ressources humaines

NOMBRE DE STAGIAIRES
Maximum 5

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne impliquée dans la mise en place d'une démarche ISO 9001

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Connaître tous les rouages de la fonction d'un responsable qualité
- Mettre en œuvre la certification ISO 9001 V2015
- Manager efficacement la qualité au sein de l'établissement
- Mettre en place une organisation qualité ISO 9001 afin de pouvoir aborder de nouveaux marchés industriels et agroalimentaires qui ont des exigences plus poussées au niveau des normes qualité ISO 9001

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active, exposés interactifs, échanges, mises en situations pédagogiques, apports de connaissances théoriques

ÉVALUATION & VALIDATION

Evaluation formative tout au long de la formation (Exercices et cas pratiques)

Evaluation des acquis en fin de formation

SARL H2 Formation
105 RUE DES MOURETTES, 26000 VALENCE
www.h2formation.fr

contact@h2formation.fr
Tel : 04 86 84 21 13

Enregistrée sous le numéro **84260374026**. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Attestation des acquis de la formation

SARL H2 Formation
105 RUE DES MOURETTES, 26000 VALENCE
www.h2formation.fr

contact@h2formation.fr
Tel : 04 86 84 21 13

Enregistrée sous le numéro **84260374026**. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

CONTENU DE LA FORMATION

LE SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

LES ENJEUX ET LES OBJECTIFS D'UNE DÉMARCHE QUALITÉ

LES NORMES RELATIVES AU MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

L'HISTORIQUE DES ÉVOLUTIONS DE LA NORME ISO 9001

LES PRINCIPES DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

LE PROCESSUS DE CERTIFICATION

- Les étapes de la mise en place du Système de Management de la Qualité
- Les organismes certificateurs
- La prestation de l'organisme certificateur
- L'après-certification

LES EXIGENCES DE LA NORME ISO 9001 : 2015 ET MOYENS POUR Y RÉPONDRE

- Résumé des évolutions (terminologie, exigences, présentation)
- Contexte de l'organisme
- Quels besoins et attentes des parties intéressées ?

QUEL DOMAINE D'APPLICATION DU SYSTÈME ?

COMMENT IDENTIFIER ET MANAGER LES PROCESSUS ?

- Leadership : Leadership et engagement de qui ?
- Politique qualité : enjeux et contenu ?
- Rôles, responsabilités et autorités : qui est concerné ?

PLANIFICATION DU SMQ

- Risques et opportunités : comment les prendre en compte ?
- Objectifs Qualité et plans d'actions : que faut-il mettre en place ?
- Ressources, compétences et infrastructures : que dois-je identifier ?
- Instruments de mesure et connaissance : comment les maîtriser ?

COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE : QUELS SONT LES BESOINS ? COMMENT FAIRE ?

DOCUMENTATION : DE QUOI DOIT-ON DISPOSER ? COMMENT LA MAÎTRISER ?

FONCTIONNEMENT

- Planification / Exigences clients / Conception et développement

Maîtrise des produits et services fournis par des prestataires externes / Réalisation / Libération / Maîtrise des produits et services non conformes : que faut-il faire à chaque étape ? quelles sont les exigences et comment les maîtriser ?

EVALUATION DES PERFORMANCES

- Surveillance, mesure, analyse et évaluation : que doit-on surveiller, mesurer, ... ?
- Satisfaction du client : que faut-il faire ?
- Audit interne : quelles sont les exigences ?
- Revue de direction : que prendre en compte ?

AMÉLIORATION

- Non-conformités et actions correctives : que mettre en œuvre ?

MESURE DE LA PERFORMANCE D'UN SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

RÔLE ET ENJEUX DES ENQUÊTES DE SATISFACTION

- Méthodes d'organisation d'une enquête de satisfaction
- Autres méthodes de mesures de la satisfaction des clients

Indicateurs de performance système / processus : Indicateurs de performance des fournisseurs et prestataires et tableau de bord

MAÎTRISE DES NON-CONFORMITÉS ET RÉCLAMATIONS CLIENTS

- Rappels de définitions (non-conformité, défaut, correction, réparation, rebut, ...)
- Logigramme de maîtrise du produit / service non-conforme et fiche de non-conformité
- Les différents types de non-conformités (système, réclamations clients, dysfonctionnements internes et non-conformités fournisseurs / prestataires)
- Différents cas de traitement curatif (tri, retouche, dérogation, ...)

LES ACTIONS D'AMÉLIORATION

- Rappels de définitions (action curative, corrective, préventive, ...)
- Méthode d'analyse des causes (5M, 5 Pourquoi)
- Logigramme des actions correctives et fiche d'action
- Liens avec l'analyse des risques

PLAN D'AMÉLIORATION

PILOTER UN SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

L'ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

- Méthode pour définir la Politique Qualité
- Les objectifs de la Politique Qualité
- Le plan d'actions pour atteindre les objectifs

LA REVUE DE PROCESSUS

- Rappel sur le management d'un processus

- La préparation de la revue / les acteurs
- L'ordre du jour
- La réalisation d'une revue de processus
- L'évaluation de performance des processus

LA REVUE DE DIRECTION

- La préparation de la revue de direction / les acteurs
- L'ordre du jour
- L'animation de la revue de direction
- Le compte-rendu de revue de direction
- Bilan et performance du Système de Management de la Qualité

LA COMMUNICATION INTERNE

- Communiquer les résultats des revues de processus et de direction

L'ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

- La revue de processus
- La revue de direction
- La communication interne

LA VEILLE RÈGLEMENTAIRE

- Comment l'assurer ?
- Quelles communications ? A qui ?
- Sous quel format ?