

# Connaître et comprendre l'ISO 9001:2008

## OBJECTIFS:

- Comprendre la norme : ses objectifs et le détail des exigences
- Identifier les moyens pour répondre de façon simple et concrète en apportant une réelle valeur ajoutée à son entreprise
- Repérer les étapes à parcourir pour obtenir et conserver la certification dans sa propre entreprise
- Construire son plan d'actions individuel

## PUBLIC CONCERNE:

Responsables qualité d'entreprises de services, correspondants, coordinateurs ou chargés de mission qualité, responsables d'un projet de certification ISO 9001

## PRE-REQUIS:

Connaissance et expérience dans le pilotage ou l'audit d'un système de management de la qualité ISO 9001:2000

## PROGRAMME:

### S'engager dans le management qualité et la certification

- Les concepts et définitions : de l'assurance qualité au management qualité, le cycle PDCA
- Comprendre les enjeux de la certification et son application, donner du sens au projet

### Comprendre les exigences de la norme ISO 9001

- Les facteurs clés et la structure d'un système qualité dans les services
- L'approche processus : cartographie des processus clés de l'entreprise, description des processus, choix et rôle des pilotes, pilotage du processus pour améliorer de façon permanente ses performances
- Travaux de compréhension des 5 chapitres de la norme ISO 9001 version 2008 et les exigences de chaque chapitre :
  - Les moyens concrets et simples pour y répondre en apportant une véritable valeur ajoutée au client et à l'entreprise
  - Autodiagnostic individuel pour repérer chapitre par chapitre les actions à mettre en place dans son entreprise

### Construire et maîtriser un système documentaire qualité

- Les documents à établir, l'architecture du système documentaire
- Les règles de la maîtrise documentaire : rédiger, organiser, diffuser de façon simple et efficace; les enregistrements à créer
- Étude d'un manuel qualité et de procédures (notamment la procédure de gestion documentaire et la procédure d'actions correctives...)

### Utiliser les principaux outils de la norme ISO 9001 version 2008

- Le cycle PDCA appliqué aux processus : de la définition des objectifs aux revues de processus
- Le déploiement de la politique qualité en objectifs, le plan d'actions qualité pour planifier les actions
- Les indicateurs et le tableau de bord pour mesurer l'efficacité des processus et globalement du système qualité
- Les actions correctives pour s'améliorer et les actions préventives pour anticiper
- L'écoute client : identifier les attentes, mesurer la satisfaction, traiter les réclamations
- La gestion des compétences
- L'audit qualité dans les activités de services : validation du système, amélioration permanente des processus

### Réussir son projet

- Formaliser les étapes du projet : du lancement au suivi (application à votre projet à partir d'un autodiagnostic)
- Les responsabilités de la direction, des managers, des collaborateurs.
- L'audit de certification ISO 9001 : les organismes certificateurs, le déroulement de l'audit, la préparation, les pièges à éviter



## NOUVELLES DATES:

**22 et 23 avril 2010**

## PRIX: 1 150,00€ HT

Bourse de Commerce  
2 rue Viarmes  
75001 Paris

Date limite pour confirmation:  
9 avril 2010

[Cliquez ici pour consulter notre catalogue en ligne et visualiser toutes nos formations](#)

## Besoin d'une formation sur mesure ?

t : 09.50.95.95.59  
f : 09.55.95.95.59  
contact@4-as.fr

[www.4-as.fr](http://www.4-as.fr)

Un support de formation sera remis aux participants

*Café d'accueil, déjeuner et pauses café inclus*

## BULLETIN D'INSCRIPTION

Je souhaite participer à cette formation

M. ☐ Mme ☐ Mlle ☐ Nom : ..... Prénom : ..... Fonction : .....

Société : .....

Adresse : .....

CP : ..... Ville : .....

Tél : ..... e-mail : ..... Fax : .....

A retourner par fax au **09 55 95 95 59**, par e-mail à **formation@4-as.fr** ou par courrier à **4 As**



2 rue Robert Peary  
94600 Choisy-le-Roi