
Programme de Formation

Qualité et ISO 9001 : comprendre les fondamentaux pour structurer une démarche efficace

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Toute personne souhaitant acquérir les bases d'une démarche qualité, comprendre les exigences de la norme ISO 9001 et contribuer à son déploiement ou à son amélioration au sein de l'organisation, y compris les collaborateurs amenés à être audités.



Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux et principes fondamentaux de la qualité.
- Identifier le rôle de chacun dans une démarche qualité.
- Appréhender les exigences clés de la norme ISO 9001.
- Contribuer activement à l'amélioration continue.



Description

Jour 1

Matin : Les bases de la qualité

Définition de la qualité produit et service.

Management de la qualité et assurance qualité.

Enjeux économiques et organisationnels.

Notion de non-qualité et amélioration continue (PDCA).

Après-midi : Organisation et satisfaction client

Écoute et prise en compte des besoins clients.

Processus métiers et supports.

Facteurs influençant la conformité.

Mesure de la qualité réalisée et perçue.

Responsabilisation collective.

Jour 2

Matin : Amélioration continue et pilotage

Politique qualité et déclinaison en objectifs.

Construction d'un plan d'actions.

Indicateurs de suivi et pilotage de la performance qualité.

Après-midi : ISO 9001 et pratiques quotidiennes

Présentation des exigences majeures de la norme ISO 9001.

Logique de certification et audit.

Qualité au quotidien : procédures utiles, relation client-fournisseur interne, posture de l'audité.



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation privilégie une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.



Moyens et supports pédagogiques

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.



Informations sur l'accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.