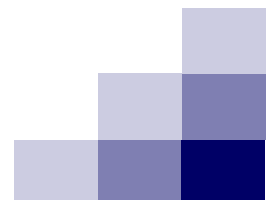


Catalogue des Formations

2007

- ◆ **Q**ualité et ISO 9001:2000
- ◆ **C**ertification ISO 9001:2000
- ◆ **A**udit interne



La norme ISO 9001:2000

Connaître les concepts et les exigences

1 jour – code F08

Qui est concerné ?

Les responsables qualité en charge d'un projet de certification ISO 9001, souhaitant découvrir la norme ISO 9001:2000

CONTENU du COURS

Les concepts qualité

Qualité
Assurance qualité
Management de la qualité
Qualité totale

Les concepts de la norme ISO 9001:2000

Ecoute client
Responsabilité de la direction
Approche processus
Amélioration continue

Présentation des exigences de la norme

Article 4 : Système de management de la qualité
Article 5 : Responsabilités de la direction
Article 6 : Management des ressources
Article 7 : Réalisation du produit
Article 8 : Mesure, analyse et amélioration

Deux grilles de lecture des exigences de la norme

Les 3 boucles PDCA imbriquées : produit, processus, système
Les 5M comme moyen de maîtrise et d'amélioration

Pédagogie

Principes théoriques et méthodologiques

Attestation de formation délivrée à l'issue du stage

La norme ISO 9001:2000

Savoir interpréter les exigences

2 jours – code F09

Qui est concerné ?

Les responsables qualité en charge d'un projet de certification ISO 9001, souhaitant maîtriser la norme ISO 9001:2000

CONTENU du COURS

Les concepts qualité

Qualité
Assurance qualité
Management de la qualité
Qualité totale

Les concepts de la norme ISO 9001:2000

Ecoute client
Responsabilité de la direction
Approche processus
Amélioration continue

Présentation des exigences de la norme

Article 4 : Système de management de la qualité
Article 5 : Responsabilités de la direction
Article 6 : Management des ressources
Article 7 : Réalisation du produit
Article 8 : Mesure, analyse et amélioration

Deux grilles de lecture des exigences de la norme

Les 3 boucles PDCA imbriquées : produit, processus, système
Les 5M comme moyen de maîtrise et d'amélioration

QUIZ

Utilisation d'un quiz de 100 questions sur la norme ISO 9001:2000 comme support de discussion et d'interprétation de la norme

Pédagogie

Principes théoriques et méthodologiques
Exercices, Quiz

Attestation de formation délivrée à l'issue du stage

La démarche ISO 9001:2000

Mettre en place l'approche processus

1 jour – code F10

Qui est concerné ?

Les responsables qualité, en charge d'un projet de certification ISO 9001:2000, souhaitant mettre en place l'approche processus

CONTENU du COURS

Rappels sur les concepts ISO 9001:2000

Ecoute client
Responsabilité de la direction
Approche processus
Amélioration continue

Présentation de la méthode (voir détail des étapes ci-dessous)

APPLICATION PRATIQUE

Listage des activités de l'entreprise
Regroupement des activités par affinité
Identification de la finalité des processus ainsi obtenus
Identification des interfaces
Documentation des processus
Pilotage des processus
Analyse de la criticité des processus

Pédagogie

Principes théoriques et méthodologiques
Application pratique

Attestation de formation délivrée à l'issue du stage

La démarche ISO 9001:2000

Mettre en place les indicateurs qualité

1 jour – code F11

Qui est concerné ?

Les responsables qualité et/ou les directeurs, dans le cadre d'une démarche ISO 9001:2000, souhaitant mettre en place des indicateurs pertinents

CONTENU du COURS

Rappels sur les concepts ISO 9001:2000

Ecoute client
Responsabilité de la direction
Approche processus
Amélioration continue

Présentation de la méthode (voir détail des étapes ci-dessous)

APPLICATION PRATIQUE

Identification des axes stratégiques de l'entreprise
Réalisation de l'approche processus (cf formation F10)
Construction de la « matrice indicateurs »
Déclinaison des axes stratégiques en indicateurs de processus
Quantification des objectifs

Pédagogie

Principes théoriques et méthodologiques
Application pratique

Attestation de formation délivrée à l'issue du stage

La fonction auditeur interne

Savoir réaliser un audit interne

3 jours – code F01

Qui est concerné ?

Toute personne n'ayant pas d'expérience de l'audit interne et souhaitant devenir auditeur interne autonome

CONTENU du COURS

La finalité de l'audit interne

Les parties prenantes de l'entreprise et leurs attentes
Notion de risque et d'enjeu
Le principe de base : le PDCA (boucle d'amélioration)
Les objectifs et les clients de l'audit interne

La méthodologie de l'audit interne

Introduction au vocabulaire associé à l'audit interne
Etape 1 : le lancement de l'audit
Etape 2 : la préparation de l'audit
Etape 3 : la réunion d'ouverture
Etape 4 : l'audit terrain
Etape 5 : la préparation de la restitution
Etape 6 : la réunion de clôture
Etape 7 : la rédaction du rapport d'audit

Les techniques de l'audit interne

Le questionnement
La reformulation
La prise de note
Le comportement
Les attitudes de Porter
La synchronisation

Les données de sortie de l'audit

La mise en évidence des écarts et l'analyse des risques
La rédaction des écarts

APPLICATION PRATIQUE

Préparer un audit interne réel
Réaliser un audit interne réel sous observation
Débriefing de l'audit pratique

Pédagogie

Principes théoriques et méthodologiques
Exercices
Application pratique

Attestation de formation délivrée à l'issue du stage

La fonction auditeur interne

Pouvoir réaliser un audit interne

2 jours – code F02

Qui est concerné ?

Toute personne n'ayant pas d'expérience de l'audit interne et souhaitant devenir auditeur interne

CONTENU du COURS

La finalité de l'audit interne

Les parties prenantes de l'entreprise et leurs attentes
Notion de risque et d'enjeu
Le principe de base : le PDCA (boucle d'amélioration)
Les objectifs et les clients de l'audit interne

La méthodologie de l'audit interne

Introduction au vocabulaire associé à l'audit interne
Etape 1 : le lancement de l'audit
Etape 2 : la préparation de l'audit
Etape 3 : la réunion d'ouverture
Etape 4 : l'audit terrain
Etape 5 : la préparation de la restitution
Etape 6 : la réunion de clôture
Etape 7 : la rédaction du rapport d'audit

Les techniques de l'audit interne

Le questionnement
La reformulation
La prise de note
Le comportement
Les attitudes de Porter
La synchronisation

Les données de sortie de l'audit

La mise en évidence des écarts et l'analyse des risques
La rédaction des écarts

Pédagogie

Principes théoriques et méthodologiques
Exercices

Attestation de formation délivrée à l'issue du stage

La fonction auditeur interne

Perfectionner ses pratiques d'auditeur

2 jours – code F06

Qui est concerné ?

Tout auditeur interne souhaitant perfectionner ses pratiques d'auditeur

COURS de REFERENCE

La finalité de l'audit interne

Les parties prenantes de l'entreprise et leurs attentes
Notion de risque et d'enjeu
Le principe de base : le PDCA (boucle d'amélioration)
Les objectifs et les clients de l'audit interne

La méthodologie de l'audit interne

Introduction au vocabulaire associé à l'audit interne
Etape 1 : le lancement de l'audit
Etape 2 : la préparation de l'audit
Etape 3 : la réunion d'ouverture
Etape 4 : l'audit terrain
Etape 5 : la préparation de la restitution
Etape 6 : la réunion de clôture
Etape 7 : la rédaction du rapport d'audit

Les techniques de l'audit interne

Le questionnement
La reformulation
La prise de note
Le comportement
Les attitudes de Porter
La synchronisation

Les données de sortie de l'audit

La mise en évidence des écarts et l'analyse des risques
La rédaction des écarts

APPLICATION PRATIQUE

Préparer un audit interne réel
Réaliser un audit interne réel sous observation
Débriefing de l'audit pratique

Pédagogie

Rappels de cours selon les besoins des stagiaires
Exercices
Application pratique

Attestation de formation délivrée à l'issue du stage

La fonction auditeur interne

Améliorer ses techniques d'auditeur

1 jour – code F07

Qui est concerné ?

Tout auditeur interne souhaitant améliorer ses techniques d'auditeur

COURS de REFERENCE

La finalité de l'audit interne

Les parties prenantes de l'entreprise et leurs attentes
Notion de risque et d'enjeu
Le principe de base : le PDCA (boucle d'amélioration)
Les objectifs et les clients de l'audit interne

La méthodologie de l'audit interne

Introduction au vocabulaire associé à l'audit interne
Etape 1 : le lancement de l'audit
Etape 2 : la préparation de l'audit
Etape 3 : la réunion d'ouverture
Etape 4 : l'audit terrain
Etape 5 : la préparation de la restitution
Etape 6 : la réunion de clôture
Etape 7 : la rédaction du rapport d'audit

Les techniques de l'audit interne

Le questionnement
La reformulation
La prise de note
Le comportement
Les attitudes de Porter
La synchronisation

Les données de sortie de l'audit

La mise en évidence des écarts et l'analyse des risques
La rédaction des écarts

Pédagogie

Rappels de cours selon les besoins des stagiaires
Exercices

Attestation de formation délivrée à l'issue du stage

Actions Services Qualité

Actions Services Qualité

5, impasse des Billettes
78580 Maule

Tél : (33 0) 6 16 34 18 31

Fax : (33 0) 1 34 75 12 95



Actions Services Qualité est Organisme de Formation
N° déclaration d'existence : 11 78 075 93 78

n° SIRET : 444 794 713 00016