



ISO 9001 - SENSIBILISATION AUX PRINCIPES QUALITÉ.

Durée

14.00 heures (2 jours) Formation 100% synchrone

Profils des apprenants

- Dirigeants, responsables qualité, responsables QHSE.
- Chefs d'équipe, encadrants, coordinateurs de service.
- Toute personne souhaitant comprendre ou contribuer à une démarche ISO 9001.

Prérequis

- Aucun prérequis technique.



Accessibilité et délai d'accès :

AXIO PROTECH traite vos données selon le RGPD pour fournir ses services, répondre à vos demandes et améliorer votre expérience utilisateur. Vous disposez d'un droit d'accès, modification et suppression via protectiondesdonnees@axio-formation.com.

Base légale : exécution contractuelle ; durée de conservation : durée légale des actions de formation + 5 ans pour les pièces justificatives ; droits d'accès/rectification/suppression ; pas de transfert hors UE sans garanties.

Processus : recueil de besoin, validation prérequis, devis/convention, convocation. Pour toute inscription contacter notre service commercial sur contact@axio-protech.com. Délai d'accès: 3 semaines. Personnalisation via DUERP/consignes site.

Modalités d'accès aux personnes en situation de handicap :

Pour les personnes en situation de handicap, nous étudions les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser leur apprentissage à travers un questionnaire avant formation. Nous nous appuyons également sur un réseau de partenaires locaux.

Qualité et indicateurs de résultats :

Taux de présence VS taux d'abandon, taux de satisfaction à chaud et à froid, taux de réussite à l'évaluation finale.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES.

- Comprendre les objectifs et la philosophie de la norme ISO 9001.
- Identifier les exigences essentielles du référentiel.
- Appréhender le rôle de chaque acteur dans la démarche qualité.
- Comprendre le lien entre qualité, performance et satisfaction client.
- Contribuer à la mise en œuvre d'un système qualité au sein de son service ou entreprise.



CONTENU DE LA FORMATION.

Module 1 - Introduction à la démarche qualité et à la norme ISO 9001

- Histoire et évolution des normes ISO.
- Objectifs et finalité de la norme ISO 9001.
- Les bénéfices pour l'entreprise : compétitivité, fidélisation, image.
- Le rôle de l'ISO et des organismes certificateurs.

Module 2 - Les principes fondamentaux du management de la qualité

- L'orientation client.
- Le leadership et l'implication de la direction.
- L'approche processus.
- L'amélioration continue.
- La prise de décision fondée sur les preuves.
- Le management des relations avec les parties intéressées. Exercice : identifier les principes déjà présents dans son entreprise.

Module 3 - Structure et exigences de la norme ISO 9001 (version 2015)

- La structure HLS (High Level Structure) commune à toutes les normes ISO.
- Analyse des 10 chapitres de la norme : Contexte de l'organisation. Leadership et engagement.
- Planification et gestion des risques. Support (ressources, compétences, communication).
- Réalisation des activités opérationnelles. Évaluation des performances et amélioration continue.
- Les exigences documentaires : politique qualité, manuel, indicateurs.
- Maîtrise des informations documentées (ID): Règles de création, validation, diffusion, maîtrise des versions. Enregistrements comme preuves d'efficacité. Bonnes pratiques de gestion documentaire (propriété, accès, conservation, archivage).

Mini-atelier : formaliser une "fiche processus" + liste d'ID associées.

Module 4 - L'approche processus et la gestion des risques

- Comprendre la logique processus : entrées, activités, sorties, indicateurs.
- Identifier et cartographier les processus clés.
- Introduction à la notion de risques et opportunités.
- Exemple d'analyse simple des risques qualité. Cas pratique : création d'une mini cartographie processus.

Module 5 - Le rôle de chacun dans la démarche qualité

- Implication des collaborateurs dans l'amélioration continue.
- La communication interne et la remontée d'informations.
- Bonnes pratiques pour ancrer la culture qualité.
- Lien entre ISO 9001, satisfaction client et performance économique.

Module 6 - Préparer la mise en œuvre d'un système qualité

- Les étapes d'un projet ISO 9001 : diagnostic, plan d'action, audit.
- Les ressources nécessaires et les rôles clés (réfèrent qualité, direction).
- Comment impliquer les équipes dans la démarche. Exercice : définir les premières actions pour structurer un SMQ.
- Audit interne (ISO 19011) & Revue de direction: Finalité, plan d'audit, compétences auditeurs, conduite d'entretien, constats. Rapports, suivi des écarts, programme d'audit. Revue de direction : entrées/sorties, décisions, ressources, objectifs. Exercice : trame de plan d'audit + check-list RD.
- Non-conformités, actions correctives & amélioration (PDCA): Détection des NC, containment, analyse causale (5 Pourquoi/Ishikawa). Définir l'action corrective, critères d'efficacité, vérification & clôture. Mesure de la satisfaction et indicateurs (pilotage de l'amélioration). Exercice : fiche
- NC/AC et suivi d'efficacité.

Module 7 - Synthèse et évaluation

- Formateurs spécialisés en management de la qualité et certification ISO 9001.
- Formation conforme aux exigences du référentiel ISO 9001:2015.
- Approche pédagogique axée sur la compréhension et la mise en pratique.



ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE.

Notre équipe pédagogique maîtrise l'ensemble des sujets proposés à la formation. Nous construisons nos programmes en identifiant les besoins en compétences des futurs apprenants et en collaboration avec nos experts métiers.

Pour tout besoin lié à la pédagogie, notre référente est Maud :

maud.hoffmann@axio-formation.com (également référente handicap)

Pour tout besoin d'ordre administratif ou logistique, notre référente est Emilie :

emilie.vannieuwenborg@axio-formation.com



Moyens pédagogiques et techniques

- **En présentiel** : Accueil des participants dans une salle dédiée à la formation ou en entreprise Documents supports de formation projetés Coaching individualisé basé sur le contexte réel du client. Études de cas appliquées aux processus internes. Co-construction de livrables opérationnels. Apports méthodologiques ciblés. Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation Synthèse des actions à mettre en œuvre après la formation. Livrables possibles: Modèle de matrice d'analyse de risques. Structure de plan de traitement des risques. Trame méthodologique ISO 27005 adaptée à l'entreprise. Recommandations pour l'intégration au SMSI ISO 27001.
- **En distanciel** : Classes virtuelles via l'interface Digiforma Support de formation partagé Coaching individualisé basé sur le contexte réel du client. Études de cas appliquées aux processus internes. Co-construction de livrables opérationnels. Apports méthodologiques ciblés. Synthèse des actions à mettre en œuvre après la formation. Livrables possibles: Modèle de matrice d'analyse de risques. Structure de plan de traitement des risques. Trame méthodologique ISO 27005 adaptée à l'entreprise. Recommandations pour l'intégration au SMSI ISO 27001.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles d'émargement
- Autoévaluation de niveau en début de formation et fin de formation
- Evaluations d'entraînement tout au long de la formation
- Évaluation finale : Évaluation théorique : QCM sur les principes et exigences de la norme. Évaluation pratique : atelier collectif d'analyse de processus ou d'exigences.
- Questionnaire de satisfaction à chaud et à froid
- Délivrance d'une attestation de formation "ISO 9001 – Sensibilisation aux principes qualité"
- Si FOAD, assiduité établie par les traces LMS (connexions, temps, activités) avec seuil de complétion
- recommandé : 90 %