

Parcours devenir animateur qualité

Réf. QUA0047

Objectifs

- Être capable de mettre en place une démarche conforme à l'ISO 9001 v2015
- Maîtriser la pratique au quotidien des méthodes et outils de base nécessaires aux animateurs qualité
- Acquérir les outils de description et de pilotage des processus de l'entreprise
- Utiliser l'approche processus comme outil d'amélioration de l'organisation
- Être capable de mener des audits qualité conformément à la norme ISO 19011
- Utiliser l'audit interne comme outil de progrès pour l'entreprise

Prérequis nécessaires

Pas de prérequis nécessaire

Public concerné

Pour toute personne amenée à travailler dans le cadre d'une démarche qualité

Contenu pédagogique

Une formation complète et opérationnelle à la mise en place et l'animation d'une démarche qualité dans l'entreprise

Module 1 : Comprendre et mettre en œuvre la norme ISO 9001 - Version 2015 (2 jours)

- **Généralités sur la qualité**
 - Les définitions et le vocabulaire de base
 - La philosophie générale
- **Les enjeux**
 - Les enjeux concurrentiels et économiques
 - Les enjeux organisationnels
- **Les principes de base du management de la qualité**
 - Le vocabulaire qualité,
 - L'approche processus,
 - L'amélioration continue,

- La satisfaction clients...
- **Présentation de la norme ISO 9001 V2015**
 - La nouvelle structure, les chapitres
 - Le champ d'application
 - Les évolutions principales entre la v2008 et la v2015 : la notion de risques
- **L'étude détaillée des exigences de la norme ISO 9001 V2015**
 - Les processus et leurs interactions
 - La revue des exigences (étude détaillée des différents chapitres, exemples d'application et études de cas individualisées)
- **Pour chaque exigence**
 - L'identification des points clés
 - L'interprétation en fonction du contexte de l'entreprise
 - La documentation associée
 - Les exemples pratiques de mise en œuvre de l'exigence
- **Les conditions de réussite d'un projet de certification**
 - Le projet d'entreprise et l'implication de la direction
 - Les différents acteurs et leurs rôles
 - Le plan d'actions et les moyens associés
 - Les étapes de mise en place de la démarche : le plan d'actions initial, la gestion documentaire associée, la formation et la sensibilisation du personnel
 - La méthodologie de migration vers la nouvelle version
- **Le processus de certification**
 - Les organismes certificateurs et la procédure de certification

Module 2 : Devenir Auditeur interne et pratiquer l'audit qualité (3 jours)

Le rappel sur la norme ISO 9001

- **La présentation de la norme ISO 19011 relative à l'audit**
- **La définition de l'audit et rôle des différents acteurs**
 - Les objectifs de l'audit : conformité et efficacité
 - Les acteurs et leur rôle
 - Les rapports auditeurs-audités
- **Les différents types d'audits**
 - Les audits système
 - Les audits processus
 - Les audits produits
- **Les techniques de communication appliquées à l'audit**
 - Les techniques de communication

La CCI Charente-Maritime se réserve le droit d'adapter les informations de cette fiche.

La CCI Charente-Maritime est un organisme de formation enregistré sous le numéro 75 17 02698 17, certifié Qualiopi.

Contact : competencesetformation@charente-maritime.cci.fr - 05 46 84 70 92 ou 05 46 00 53 85 - www.competencesetformation.fr

Consultez les CGV dans la rubrique Infos Pratiques sur le site www.competencesetformation.fr

Fiche pédagogique éditée le 29 mars 2024 - Page 2/4

- Les modes de questionnement
- La recherche des faits
- Les techniques d'analyse
- **Les différentes étapes d'un audit interne**
 - Le déclenchement
 - La préparation
 - La réalisation
 - La détection et cotation des écarts
 - La rédaction du rapport d'audit
 - Le suivi des actions correctives
- **Réalisation d'un audit réel en entreprise, encadré par le formateur et rédaction du rapport d'audit**
 - La préparation : analyse des documents, planification de l'audit et élaboration du guide d'audit
 - La réalisation : ouverture, audit terrain, clôture
 - La rédaction du rapport d'audit remis à l'entreprise

Durée

7 jours pour un total de : 49 heures

Sessions (dates, lieux, prix)

- 27 mai au 25 juin 2024 à Saintes : 2590.00 € net de taxe

Effectifs

Mini : 3 - Maxi : 10

Intervenants

Formateurs consultants sélectionnés par la CCI pour leur expertise dans ce domaine

Moyens pédagogiques / Méthodes mobilisées

Méthodologie alliant apports théoriques, interactivité et échanges d'expériences interentreprises, simulations filmées, exercices pratiques

La CCI Charente-Maritime se réserve le droit d'adapter les informations de cette fiche.

La CCI Charente-Maritime est un organisme de formation enregistré sous le numéro 75 17 02698 17, certifié Qualiopi.

Contact : competencesetformation@charente-maritime.cci.fr - 05 46 84 70 92 ou 05 46 00 53 85 - www.competencesetformation.fr

Consultez les CGV dans la rubrique Infos Pratiques sur le site www.competencesetformation.fr

Fiche pédagogique éditée le 29 mars 2024 - Page 3/4

Equipements pédagogiques : vidéo projecteur– paperboard- tableau interactif

Modalités de certification et évaluation des compétences

Avant la formation : évaluer les connaissances initiales des stagiaires. Pendant la formation, évaluation de la progression dans l'acquisition des connaissances. Après la formation, évaluation à chaud de la satisfaction. Evaluation à froid, à + de 6 mois, des pratiques et de la satisfaction. Modalités de certification : Attestation de fin de formation et certificat de réalisation
Possibilité de certification CCE : Certificat de Compétence en Entreprise « Développer la qualité au service du client »

Modalités d'accès public handicapé

Dans le cadre des formations, la CCI Charente-Maritime s'engage à accueillir les publics handicapés sans discrimination et à mettre en œuvre, en fonction des besoins des personnes handicapées, des adaptations pédagogiques, matérielles et organisationnelles, nécessaire à la prise en compte du handicap, par nos propres moyens et/ou avec l'aide du réseau idoine

Indicateurs-clés de la formation

Indicateurs-clés de la formation : nombre de bénéficiaires formés 2018-06/2023 : 14

Taux de satisfaction : 0.00%

Nombre d'avis : 0