



2  
Jours

## Mettre en oeuvre l'ISO 9001 dans le Tertiaire

dans QUALITE - PROCESSUS ET NORMES / Réf : QUA-NORM-05

### Objectifs de la formation

- Intégrer les notions de management qualité
- Identifier les exigences de la norme ISO 9001:2015
- Se préparer à la certification ISO 9001:2015

### Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

#### Jour 1 - Matin

##### 1. Définir le management Qualité

- De l'Assurance Qualité au Management de la Qualité
- Les 7 principes de management de la qualité
- Cycle PDCA
- La certification

##### 2. Identifier les exigences pour les entreprises de services

- Identifier les risques et opportunités
- Définir les responsabilités
- Manager les ressources
- Identifier les exigences (réglementaires et légales, client)
- Evaluer les besoins matériels, humains et financiers
- Manager la qualité
- Réaliser le service
- S'autoévaluer
- Améliorer ses processus

#### Jour 1 - Après-midi

SAS LEXOM

au capital de 25 000,00 €

Siège social : 155 Avenue René Privat - 07000 PRIVAS

N° SIRET : 510 869 274 00066 - RCS Aubenas

Code NAF : 85.59A / N° TVA Intra : FR 74510869274

GROUPE  
LEXOM

LES FILIALES DU GROUPE LEXOM :

LEXOM

someformpro  
formation professionnelle

supipgv  
école supérieure

BIO  
FORMATION

Defi3  
TRANSFORMER VOS RESSOURCES EN FORMATION

ALTERCLASS

IRFA

FRANCE CARRIÈRE



### 3. Mettre en oeuvre un système documentaire

- Architecture du système documentaire
- Les différentes informations documentées (fiche processus, procédures, instructions, enregistrements)
- Bien rédiger

#### Jour 2 - Matin

### 4. Utiliser les outils de la norme

- Définir les objectifs
- Mettre en place un plan d'action
- Choisir les indicateurs pour les tableaux de bord
- Agir face aux non-conformités (les actions correctives)
- Agir face aux risques et opportunités
- Auditer son système
- Mesurer la satisfaction client
- Améliorer son système en continu

#### Jour 2 - Après-midi

### 5. Enumérer les étapes vers la certification

- Les étapes
- Les responsabilités
- L'audit de certification
- Les organismes certificateurs

#### Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

#### Public cible



Responsable qualité, animateur qualité et auditeur interne dans une entreprise du secteur tertiaire

## Pédagogie

### Méthodes pédagogiques

- Exercices d'autopositionnement, partages d'expériences interactifs entre stagiaires
- Supports théoriques et pratiques
- Mises en situation

### Modalités d'évaluation

- Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation.
- L'évaluation privilégiera la réalisation d'exercices ou de cas pratiques corrigés.
- Elle pourra également prendre l'aspect de questionnements, d'un QCM ou d'un quiz.
- Une attestation de fin de formation reprendra l'ensemble des objectifs pédagogiques de la formation et sanctionnera l'acquisition des savoirs du participant.

