

Maîtriser les exigences de la norme ISO 9001 en vue de la certification

■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer les exigences de la norme afin de mettre en œuvre ou de participer à un projet de certification

■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Citer les chapitres de la norme ISO 9001
- Rechercher, identifier, et expliquer les exigences de la norme ISO 9001
- Décrire et expliquer les chapitres de la norme ISO 9001
- Détecter un constat dans un service, et le rapprocher d'un manquement à une exigence
- Définir les actions applicables pour satisfaire aux exigences, dans un service donné (application concrète de la norme)

■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

■ MODALITÉS

Intra, présentiel

■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation est structurée en 3 temps.

Partie 1 : Découverte de l'entreprise engagée dans le processus de certification

- contexte de la norme et cycle PDCA
- enjeux externes et internes
- diagnostic : constats des écarts par service

Partie 2 : Déroulement du jeu

- les équipes doivent permettre à chaque service de l'entreprise de corriger les écarts constatés par rapport aux exigences de la norme.
- alternance de questions « connaissances » et « actions » qui invitent les équipes à explorer tous les chapitres de la norme pour se l'approprier.
- étape de certification : audit sous forme de questions sur chaque chapitre de la norme.

Partie 3 : Débriefing du jeu

Conclusion

- Zoom sur notions clés

■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cette formation permet de maîtriser le contenu de la norme, et de mettre en place des actions pertinentes, en vue d'obtenir la certification. Elle s'adresse à toute organisation qui s'engage dans un processus de normalisation et souhaite impliquer ses équipes tout en dédramatisant le sujet.

Pour cela la formation est structurée autour du jeu Certif'ISO, jeu interactif où les participants sont répartis en équipes et prennent en charge une entreprise (soit une industrie, soit un organisme de formation).

Pour maîtriser la norme et obtenir sa certification, chaque équipe passera par 4 phases permettant d'assimiler le contenu de la norme. Pour être gagnante, l'équipe doit être certifiée et obtenir les meilleures performances.



■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

(liste non exhaustive)

- Glossaire
- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise