

# ACCOMPAGNEMENT DEMARCHE QUALITE DE TYPE ISO 9001 (VERSION 2015)

## OBJECTIF

Accompagner les entreprises vers l'obtention d'une certification

## PUBLIC CONCERNE

Dirigeants et responsables qualité

## DUREE

A définir en fonction de la taille de la structure

## LIEU

Au choix en fonction de la provenance des participants

## COÛT

900 € HT/jour + frais annexes (transports, hébergement, etc...). Possibilité de prise en charge dans le cadre du plan de formation



Contact

Eric DESSEZ

05 62 66 68 47

06 80 20 96 92

[eric.dessez32@gmail.com](mailto:eric.dessez32@gmail.com)

<http://edqualiconseil.com/>

## Les étapes de l'accompagnement

### Etape 1 : Connaître les étapes d'un projet de certification

- Responsabilités
- Budget
- Planification
- Communication
- Création des outils
- Audit interne
- Audit blanc
- Audit de certification

### Etape 2 : présentation et aide à la compréhension du référentiel choisi

- Terminologie et définitions
- Objectifs
- Notions principales (diagnostic territorial, gouvernance, parties intéressées, approche clients, processus, planification, amélioration continue, non conformités, etc...)

### Etape 3 : état des lieux

- Contexte
- Responsabilités
- Projet d'entreprise
- Matrice Swot (forces, faiblesses, opportunités, menaces)
- Parties intéressées et définition de leurs attentes
- Ressources internes (RH, infrastructure, environnement, connaissances organisationnelles)

### Etape 4 : construction des processus

- Matrice processus
- Définition de l'offre de service (accompagnement, production) et des objectifs
- Etablissement de la liste des processus nécessaires
- Construction des processus (accueil, accompagnement, achats, production, commercialisation, communication, RH, développement, etc...)

### Etape 5 : planification du système qualité

- Rôles et responsabilités
- Objectifs qualité et actions à mettre en œuvre
- Détermination des risques et opportunités et actions à mettre en œuvre
- Création des tableaux de bord et des informations documentées nécessaires

### Etape 6 : Amélioration continue

- Evaluation des performances
- Surveillance et mesure de la satisfaction des clients
- Audits internes
- Revues de direction

### Etape 7 : Détermination des étapes et du calendrier qualité