

PROGRAMME FORMATION ISO

Public : Dirigeant(e) d'entreprise, responsable QSE, pilotes de processus

Prérequis : Aucun prérequis n'est demandé pour cette formation

Durée : variable selon la nature l'entreprise et en fonction de la taille de l'entreprise et du nombre de participants.
 Cette formation est adaptable à chaque entreprise en termes de rythme et d'avancement dans leur démarche

Délais d'accès : Au minimum 15 jours après inscription et signature de la convention (Délai rétractation)

Tarifs : Nous consulter (Selon le nombre de personnes, la durée, les prestations proposées et la taille de l'entreprise)

Lieu : Exclusivement en intra entreprise ou à distance (selon les conditions sanitaires)

Accessibilité : Pour les personnes à situation de handicap, nous mettons tout en œuvre pour les accueillir ou les réorienter si nécessaire.

Référent Handicap : 06 87 50 25 65

Objectifs généraux d'une démarche ISO

- Démontrer et rassurer sur la qualité de votre service/produit auprès de vos clients
- Accroître la satisfaction de vos clients : une norme permet d'assurer un niveau de service de qualité pour une satisfaction accrue de vos clients
- Améliorer votre efficacité : une norme intègre la mise en œuvre d'une véritable démarche d'amélioration par le traitement des appréciations et des réclamations

Objectifs opérationnels de la formation et compétences visées

1. Formation/sensibilisation « Comprendre la norme et savoir le déployer dans son entreprise :

- Comprendre les exigences de la norme
- Identifier les pistes d'actions et de pratiques à mettre en œuvre

2. Formation pour la mise en place de l'ISO :

- Etablir un plan d'actions créer des outils, proposer des solutions, alimenter la réflexion sur les actions à mener et la conduite du changement.

- Appréciation des collaborateurs de leur service, apporter une amélioration continue, alimenter la réflexion sur les actions à mener.

3. Formation sur la préparation et la réalisation d'un audit interne :

- Réaliser un audit interne selon le référentiel
- Apporter les changements et les pistes de progrès associés au rapport de l'audit interne

Contenu de la formation

1

Formation/sensibilisation « Comprendre la norme et savoir le déployer dans son entreprise :

- Comprendre les principes et les enjeux de la norme et de son approche par étape
- S'approprier la structure de la norme
- Identifier les exigences et leurs impacts, en les abordant thème par thème :
 1. Prise en compte du contexte
 2. Le domaine d'application du système/notion de chaîne de valeur
 3. Le leadership
 4. Les risques et opportunités
 5. Les processus et exigences de maîtrise opérationnelle chapitres par chapitres
 6. La gestion des ressources (Humaines, infrastructures, environnement de travail, informations et connaissances organisationnelles
 7. Planifier et piloter : plan, check and act ! (Planifier la mise en place du système par étapes)

2

Formation pour la mise en place de l'ISO

- Établir en collaboration un plan d'actions (politique qualité, politique sécurité, communication, risques et opportunités, ...)
- Proposer et définir les process, les outils qui permettront aux collaborateurs de suivre et faire vivre la norme.
- Associer des indicateurs, des tableaux de bord ainsi que des plans d'actions et se les approprier.

3

Formation sur la préparation et la réalisation d'un audit interne

- Préparation de l'audit selon la norme
- Réalisation de l'audit sur votre site par interviews et observations,
- Rédaction du pré-rapport
- Animation d'une réunion de clôture reprenant les constats positifs et les éventuels constats d'écart
- Finalisation de la rédaction du rapport

Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation

- Évaluation individuelle du profil, des attentes et des besoins du participant avant le démarrage de la formation
- Évaluation des compétences en début et en fin de formation
- Évaluation des connaissances à chaque étape de la formation (via mise en situation, travaux pratiques, entretiens avec le formateur)
- Suivi individuel de vos plans d'actions mené par un consultant expert de la norme
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Moyens pédagogiques et techniques d'encadrement des formations

Modalités pédagogiques :

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et méthodologique : séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés pendant la formation.
- Mise en situation, exercices et étude de cas
- Réflexion et échanges sur cas pratiques
- Retours d'expériences
- Corrections appropriées et contrôles des connaissances à chaque étape, fonction du rythme de l'apprenant mais également des exigences requises au titre de la formation souscrite.

Éléments matériels :

- Mise à disposition de tout le matériel informatique et pédagogique nécessaire
- Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant par mail à la fin de la formation
- Kit outils ISO

Référent pédagogique et formateur

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.