

# L'ISO 9001 AU SERVICE DE LA PERFORMANCE

## COMPRENDRE ET UTILISER LES ÉVOLUTIONS DE LA NORME ISO 9001 POUR AMÉLIORER LES PERFORMANCES

### Contexte

L'adoption d'un système de management de la qualité construit selon l'ISO 9001 doit servir à améliorer les performances globales d'un organisme. Il doit fournir une base solide aux initiatives permettant d'assurer la pérennité de ces performances.

La version 2015 de la norme ISO 9001 constitue une opportunité pour changer le paradigme des démarches qualité et en faire de véritables outils de pilotage pour les managers.

Dans un contexte de changement, les systèmes de management doivent être structurants et doivent faciliter la communication. La prise en compte des risques et opportunités permet d'adapter la démarche qualité pour mieux servir la stratégie et optimiser la performance des organismes.

### Objectifs pédagogiques

- Comprendre la notion de performance
- Utiliser les évolutions de la norme ISO 9001 pour améliorer et simplifier le système de management de la qualité ;
- Savoir mettre en œuvre les outils de mesure de la performance en lien avec la stratégie
- Les ateliers proposés autour de thèmes clefs permettront à chaque participant de construire un plan d'action adapté à ses besoins.

### Public visé

- Responsables qualité;
- Pilotes de processus ;
- Managers ou responsables d'activités

**Prérequis** : une bonne connaissance des principes de management de la qualité est recommandée pour suivre cette formation avec profit.

## **FORMATION**

**DURÉE :**  
2 jours  
(12 heures de formation)

**DATES :**  
du 11/06/2019  
au 12/06/2019  
(9h-12h et 14h-17h)

**LIEU :**  
Agropolis  
MONTPELLIER (34)

**TARIFS :**  
600 €  
550 € (adhérents)

**INTERVENANT :**  
Nicolas DELELIGNE  
QuaRES

**Association loi 1901**  
[www.quares.fr](http://www.quares.fr)

**Siret 49805817100014**  
**APE 9994Z**  
**N° d'organisme de formation :**  
**91340638034**

**Siège :**  
**Association QuaRES**  
**CIHEAM / IAMM**  
**3191 route de Mende**  
**34093 Montpellier cedex 5**

**Tél. 04 67 04 31 85**  
**Fax 04 67 54 25 27**  
[contact@quares.fr](mailto:contact@quares.fr)

# PROGRAMME



## INTERVENANT

Nicolas DELELIGNE, *Consultant, formateur  
et auditeur qualité en recherche et en enseignement supérieur*

## PREMIÈRE JOURNÉE

Analyse du fonctionnement du SMQ par organisme (tour de table)

Le pilotage de la performance et l'ISO 9001

- La performance et les leviers pour la piloter
- Présentation de la norme ISO 9001 au service de la performance
- Les outils de la performance

Construction de plans d'actions pour optimiser la performance de votre SMQ

- Impliquer les managers - leadership -
  - ⇒ Connaître et comprendre les besoins et attentes
  - ⇒ Identifier les instances de pilotage existantes
  - ⇒ Construire le pilotage avec les managers
- Intégration du SMQ - contexte et politique - Chap. 4 et 5
  - ⇒ Analyse du contexte et des enjeux internes et externes
  - ⇒ Critères et outils d'analyse
  - ⇒ Le lien entre politique qualité et stratégie
- Parties intéressées pertinentes - Chap. 4.2
  - ⇒ La compréhension des besoins et attentes des parties intéressées pertinentes
  - ⇒ Pour l'organisme ou par processus - exemples et méthodes d'analyse

## DEUXIÈME JOURNÉE

### Construction de plans d'actions qualité/performance- ateliers de travail

- Analyse des risques et opportunités - Chap. 6.1 - application Chap. 7 et 8
  - ⇒ L'identification des risques et opportunités
  - ⇒ La gestion des risques pour atteindre les objectifs du SMQ
  - ⇒ Par processus, par type de risques, par type d'impact
  - ⇒ Le lien avec le contrôle interne
  - ⇒ Les outils : 5M, SWOT, AMDEC, speed boat ...
  
- Connaissances et compétences - Chap. 7
  - ⇒ S'appuyer sur les entretiens professionnels
  - ⇒ S'appuyer sur les processus
  - ⇒ Identifier les compétences transversales
  - ⇒ Tableau de polyvalence
  - ⇒ Matrice de compétences
  
- Prestataires externes - Chap. 8.4
  - ⇒ Le lien avec les marchés
  - ⇒ Les interactions avec les partenaires
  - ⇒ Cahier des charges fournisseurs et sous-traitants
  
- Planification des modifications et améliorations - Chap. 6.3/9/10
  - ⇒ Planification globale et revue de direction
  - ⇒ Planification opérationnelle et par processus
  - ⇒ La revue des processus pour s'améliorer

### Conclusion

### Evaluation de la formation