

**Formation Qualifiante sur :****"Responsable management qualité NA ISO 9001 : Système de management qualité"****Contexte**

Le responsable qualité ou directeur qualité, a en charge le contrôle du respect des normes établies au sein de l'entreprise pour laquelle il travaille. Il va donc être chargé de surveiller au niveau des services de l'entreprise, mais aussi de ses produits si tout est conforme à l'exigence de qualité qui a été préétablie, en termes de :

- Rapport qualité-prix
- Hygiène, sécurité
- Facilité d'utilisation
- Réalisation, matières utilisées, solidité
- Utilisation et expérience client
- Adéquation avec la demande de la clientèle, etc.

Pour s'assurer de la qualité de ces différents éléments, le professionnel qui en est le garant a pour mission d'informer le personnel de l'importance du respect de chaque point, pour ensuite passer dans chaque service et effectuer une veille basée sur l'observation et différents tests spécifiques.

En amont, le responsable qualité établit les normes qui devront être respectées. Si ces dernières ne le sont pas, il lui faudra alors mettre en place un plan d'action pour corriger les différents dysfonctionnements qu'il aura pu observer. Par ailleurs, ce professionnel prend en charge les retours des clients et utilisateurs, en devant notamment répondre à leurs interrogations et à leurs mécontentements.

**Objectifs**

Situer le rôle du responsable qualité. Acquérir les principes et outils qualité pour mener à bien sa mission. Construire son plan d'actions individuel pour débiter sa démarche qualité.

**Publics**

Responsable qualité déjà en place ou nouvellement nommé au sein d'entreprise industrielle ou de services et Responsable de projet Certification ISO 9001.

**Prérequis :** connaître la norme ISO 9001

**Durée :** Dix (10) jours

**NB :** La formation est sanctionnée par la délivrance d'un CERTIFICAT DE QUALIFICATION.

**Coût de la formation :** 25.000 Da/HT/Jour

**INSCRIPTIONS**

**Tel : 021 78 21 36/76 .Fax: 021 78 21 46/81**  
**Mob: 0561.61.20.42 Email : [formation@ianor.dz](mailto:formation@ianor.dz)**

## Programme

### **A- Introduction à la normalisation**

d'application du système de management de la qualité, l'approche processus

### **B- Série de normes ISO 9000**

### **C- Définitions selon ISO 9000**

### **D- Exigences de la norme ISO 9001 version 2015**

#### **1 - S'approprier les essentiels**

Les principes essentiels, le vocabulaire

#### **2 - Comprendre la structure de la norme ISO 9001 v.2015 et la structure de niveau supérieur (HLS)**

La logique de la structure, le PDCA de la HLS

#### **3 - Comprendre la norme dans son ensemble et les liens entre les articles de la norme**

- l'approche processus, le PDCA

#### **4 - Analyser tous les articles de la norme pour en identifier les idées clés**

- Au travers des "cartes des exigences", analyse des articles de la norme

#### **5 - Importance à identifier et à prendre en compte les composantes du contexte de l'organisme**

- Les enjeux internes et externes, les besoins et attentes des parties intéressées, le domaine

#### **6 - Le rôle du leadership dans le SMQ**

- Leadership et engagement de la direction, politique qualité, rôles, responsabilités et autorités

#### **7 - La planification du SMQ**

- Prendre en compte les risques et opportunités, déterminer les objectifs qualité et élaborer les plans d'actions

#### **8 - Identifier et maîtriser les supports**

- Les ressources : ressources humaines, infrastructure, environnement pour la mise en œuvre des processus, ressources pour la surveillance et la mesure, connaissances organisationnelles
- Les compétences, la sensibilisation et la communication, les informations documentées

#### **9 - Les activités opérationnelles : de la planification des activités à la maîtrise des éléments de sortie non conformes**

#### **10 - L'évaluation des performances**

- Surveillance, mesure, analyse et évaluation, audit interne, revue de direction

#### **11 - L'amélioration du système, des processus et des produits**

- Non conformités et actions correctives, amélioration continue

### **E- Examen Final.**