

# ISO 9001, Secteur Services

*Lien : https://innov-maroc.com/formation/iso-9001-secteur-services*

| DURÉE | RÉFÉRENCE | CATÉGORIE |
|---|---|---|
| **3 jours (21h)** | **QLA54** | **Normes Qualité** |

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Maitriser les moyens pour répondre de façon simple et concrète aux exigences de la norme ISO 9001 dans une société de services
- Repérer les étapes pour réussir la certification

## POUR QUI ?

- Responsable qualité
- Responsable assurance qualité
- Correspondant qualité d'entreprise de service
- Responsable d'un projet de certification ISO 9001 V2015

INNOV MAROC



## Programme détaillé

### 1 / S’approprier les essentiels sur ISO 9001 V2015 : vocabulaire, principes et enjeux

- Historique de la norme ISO 9001
- Généralités sur la norme ISO 9001
- Les principes de management de la qualité
- L’approche processus dans la qualité
- Le fonctionnement du PDCA
- L’approche par le risque

### 2 / Analyser le contexte de l’organisme (Ch. 4)

- Les enjeux internes et externes
- La compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées
- L'approche processus : identifier, décrire, piloter, les processus

### 3 / Leadership (Ch. 5)

- L’engagement de la direction
- L’écoute client pour démarrer
- Formaliser la politique qualité
- Définir les rôles et responsabilités de chacun

### 4 / Planification du SMQ (Ch. 6)

- Traduire la politique en objectifs qualité mesurables

INNOV MAROC

- Formaliser son plan d’actions

### 5 / Supports (Ch. 7)

- Construire un système documentaire pertinent, (informations documentées)
- Gestion des RH : évaluer, fournir les compétences, sensibiliser
- Gérer les connaissances
- Adapter infrastructures
- Le plan de communication

### 6 / Réalisation des activités opérationnelles (Ch. 8)

- Analyser et améliorer ses processus clés achats, vente, production, conception, activité après livraison
- Les exigences relatives aux services
- La conception et le développement de services
- La maîtrise des prestataires externes
- La prestation de service
- La libération des services
- La maîtrise des éléments de sortie non conformes

### 7 / Évaluation de la performance et amélioration (Chapitres 9 et 10)

- Indicateurs qualité clés
- Mesure de la satisfaction clients, revues de processus, audits internes. Les actions correctives
- La revue de direction

### 8 / Appréhender les étapes du projet de certification

INNOV MAROC

## Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

## Prochaines dates programmées

| | |
|---|---|
| 27 au 29 Jan. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 24 au 26 Mars 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 19 au 21 Mai 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 14 au 16 Juil. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 15 au 17 Sep. 2027 | Présentiel - Casablanca |

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

## Réservation & Renseignements

**Téléphone :** +212 522 247 210
**Email :** contact@innov-maroc.com
**Web :** https//www.innov-maroc.com


INNOV MAROC — Tous droits réservés