



## PLAN DE COURS

Durée : 1 jour

---

### CONSTRUIRE ET MAITRISER UN SYSTEME DOCUMENTAIRE QUALITE

---

#### Objectif :

- Comprendre les exigences de la norme ISO 9001 relative aux systèmes qualité
- Identifier et approfondir le système documentaire qualité

#### Public :

Responsables et chargés de mission Qualité, projet de Certification ISO 9001

#### Pré-requis : Aucun

#### Programme :

- La qualité
  - **Pourquoi la qualité ?**
  - **Quelques définitions : qualité ; non qualité ; gestion de la qualité ; qualité totale ; satisfaction du client ; amélioration continue...**
  - **Les coûts de la qualité : coûts de prévention et coûts de détection**
- Présentation générale de la norme ISO 9001 : 2000 relative aux systèmes qualité :
  - **Système de management de la qualité : exigences générales ; processus**
  - **Responsabilité de la direction**
  - **Management des ressources**
  - **Réalisation du produit et / ou du service**
  - **Mesure / analyse et amélioration**

- L'architecture du système documentaire : la pyramide documentaire
- Les règles de la maîtrise documentaire
- Le manuel Qualité : procédure de gestion documentaire
- Notion sur la certification

**Pédagogie :**

Alternance d'exposés théoriques et d'exemples. Mises en application