



LA DEMARCHE QUALITE : Norme ISO 9001 version 2008 appliquée au Transport de Personnes

Public

- ▶ Tout acteur de l'entreprise de Transport de Personnes (directeur de filiale, responsable d'exploitation, responsable RH, responsable qualité...) désirant s'initier aux exigences ISO 9001

Ses Objectifs

- ▶ Comprendre les exigences de la norme ISO 9001 appliquée à une entreprise de transport de personnes.
- ▶ Repérer les étapes à parcourir pour obtenir et conserver la certification.
- ▶ Construire son plan d'actions individuel.

Résultats escomptés

- ▶ Savoir rédiger un cahier des charges sur la faisabilité de la démarche ISO
- ▶ Construire une gestion de projet relative à la mise en œuvre de la norme ISO

L'animateur

Consultant qualité ISO dans le Transport de Personnes. IL intervient au sein des entreprises de transport de personnes pour la mise en œuvre de la certification et dans le cadre des audits de suivi ou maintien, de renouvellement

Durée

- ▶ 2 jours

Sessions 2009

- ▶ Lundi 23 et Mardi 24 mars
- ▶ Mardi 13 et Mercredi 14 octobre

Contenu pédagogique

1. La démarche de certification ISO

- Le principe général et l'approche par processus
- Guide de l'audit des systèmes de management

2. La présentation du manuel de qualité

- Les axes majeurs, la terminologie, la codification des documents qualité
- Les outils et moyens d'amélioration et de non-conformités du SMQ :
- La fiche d'amélioration aux actions correctives ou préventives,
- La fiche de non-conformité, la revue de direction, la planification de la qualité
- Le plan de communication

3. Les engagements selon les procédures et la mise en œuvre des processus

- Les procédures : leur désignation et leur contenu
- Les processus : la présentation de la carte d'identité
- Le schéma d'interaction des processus

4. La présentation des audits

- Audit initial, de suivi ou de maintien, de renouvellement

5. Le tableau de bord qualité et la gestion et l'enregistrement des processus

- Le tableau de bord qualité par prestation transport
- L'enregistrement des processus

Les méthodes pédagogiques

- ▶ Diaporama
- ▶ Fiches méthodologiques
- ▶ Fiche d'anomalie
- ▶ Fiche de progrès
- ▶ Modèle de procédures et de processus métiers (exploitation, RH, maintenance...)
- ▶ Cas pratiques

Prix 950 €HT par participant
+++ Remise d'un guide qualité adapté au Transport de personnes

Inclus les pauses et le déjeuner