



ISO 9001, Secteur Services

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

 DURÉE
3 jours (21h)

 RÉFÉRENCE
QLA54

 CATÉGORIE
Normes Qualité

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Maîtriser 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



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

- 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

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

 22 au 24 Juil. 2026

 Présentiel - Casablanca

 16 au 18 Sep. 2026

 Distanciel

 11 au 13 Nov. 2026

 Distanciel

 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>