

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

11 au 13 Nov. 2026	Distanciel
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

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