

## **FICHE TECHNIQUE DE FORMATION**

---

---

### **THEME DE FORMATION**

**COMMENT SE FAIRE CERTIFIER ISO ?**

---

---

### **PERIODE DE REALISATION**

Lundi 23 au Vendredi 27 Avril 2012 (05 jours)  
A HOTEL NOVOTEL\_ GROUPE ACCOR, COTONOU

---

---

### **ANIMATEURS**

**Alain KARMANN**, Directeur Général de Marcaults Consultant France  
Auditeur \_ certifié IRCA  
**Aurélien AHOLOUKPE**, Expert Formateur à la SGF  
Auditeur \_ certifié IRCA

---

---

### **PERSONNEL DE SOUTIEN**

(Francky ADEOSSI, Responsable Département Formation & Informatique)

# **PROGRAMME DETAILLE DE FORMATION**

**OBJECTIFS PEDAGOGIQUES DE LA FORMATION**

**Objectif général :**

- Initier les participants à une connaissance pragmatique de l'ISO 9001/2008
- Décliner les techniques d'audit orientées processus
- Etre en mesure de mettre en place un système qualité ISO
- Examiner les outils qualité basés sur la surveillance des processus

**Objectifs spécifiques :**

- Etre capable de démarrer la mise en place d'une démarche qualité dans son organisme en vue d'une certification ISO ou non
- Organiser un service orienté sur la satisfaction de la clientèle et l'amélioration continue
- Assurer la maîtrise des activités (processus)

**DOCUMENT N° 2**  
**PROGRAMME DE FORMATION**

**Données Pratiques**

---

---

**Thème :** «Comment se faire certifier ISO ?».

**Date :** du Lundi 23 au Vendredi 27 Avril 2012 (05 jours)

**Lieu :** République du Bénin, Cotonou (Hôtel Novotel\_ Groupe Accor)

**Plage d'animation :** 08h30 à 12h30

**Prix de la Formation :**

- 1725 Euro HTVA, comprenant la documentation, les pauses café et les déjeuners.
- l'hébergement et le dîner sont à la charge des participants. Un tarif préférentiel est négocié à cet effet par le Cabinet.

**Module 1 : La sensibilisation au management de la qualité : cinq actes audio-visuels**

---

---

- L'esprit qualité
- La non qualité et ses implications dans l'entreprise
- Les chemins du changement
- Les outils du changement
- L'horizon qualité

**Cas pratiques et échanges d'expériences.**

**Module 2 : Initiation au management de la qualité ISO**

---

---

- Vocabulaire, principes et outils du management de la qualité
- Elaborer une procédure, ou une instruction opérationnelle
- Synoptique de la norme ISO 9001 version 2008
- Démystifier l'approche processus
- Mesurer la satisfaction du client
- Planifier une démarche qualité jusqu'à la certification ISO 9001 : 2008

**Cas pratiques et échanges d'expériences.**

### **Module 3 : Gros Plan sur l'ISO 9001 v 2008. Revue méthodique des exigences des cinq chapitres de la norme**

---

- Système de management de la qualité
- Responsabilité de la direction
- Management des ressources
- Réalisation du produit
- Mesure, analyse et amélioration

**Cas pratiques et échanges d'expériences.**

### **Module 4 : Les 5 niveaux de maturation d'un SMQ**

---

- Fonctionnement de base – (non ISO 9001)
- Défini, planifié, suivi
- Maîtrisé
- Optimisé
- Amélioration continue

**Cas pratiques et échanges d'expériences.**

### **Module 4 : La démarche qualité et la certification ISO 9001: synoptique du parcours**

---

- Qu'est-ce qu'une démarche qualité?
- Enjeux d'une démarche qualité
- Intérêts pour une entreprise
- Synoptique du parcours
- Facteurs de succès
- Difficultés possibles
- L'assistance technique d'un expert

**Cas pratiques et échanges d'expériences.**

**DOCUMENT N°3**  
**LISTE DES FORMATEURS**

**Alain KARMANN**

---

---

Français, Directeur Général de Marcaults Consultant France,  
Auditeur QMS 2008 certifié IRCA avec plus de 25 années d'expériences en Management  
d'entreprise multinationale, conseil et formation sur les référentiels de management de la qualité en  
France et à l'étranger.

**Aurélien AHOLOUKPE**

---

---

Bénois, Expert Formateur à la Société Générale de Formation  
Auditeur certifié IRCA avec plus de 10 années d'expériences en conseil et formation sur le  
management de la qualité au Bénin et dans plusieurs pays africains.