



OBJET: EVALUATION INTERNE DES ESAT ET DES EHPAD.
FORMATION - ACCOMPAGNEMENT VERS LA CERTIFICATION ISO 9001 v 2008.
« SYSTEME INTEGRE EVALUATION / CERTIFICATION »

Madame la Directrice, Monsieur le Directeur,

2010 pourrait être pour vous l'année de la Certification ISO 9001

Toutes les activités de votre Etablissement ou Service pourraient être incluses dans le périmètre de certification.

A l'heure des évaluations internes, externes et des visites d'experts, l'obtention de la Certification ISO 9001 serait la preuve de votre totale maîtrise de la Qualité.

La loi n°2009-879 du 21/07/2009 (chapitre III, article 124, 19°, e) dispose qu'en cas de certification, un décret détermine les conditions dans lesquelles cette certification peut- être prise en compte dans le cadre de l'évaluation externe. Cette disposition entrera en vigueur à compter du 1er janvier 2011.

Le parcours pédagogique qui mène à l'audit de certification est un projet fédérateur pour l'ensemble des équipes.

Le budget s'inscrit dans votre plan de formation et des subventions spécifiques peuvent être parfois obtenues.

Le cas échéant, le budget formation peut être réparti sur deux exercices : 2010 et 2011.

ISOCEL QUALITE vous accompagne, pas à pas.

Vous trouverez, ci-après, un programme de formation à l'ISO 9001 V 2008.

Nous nous tenons à votre disposition pour vous apporter toute précision complémentaire.

Dans l'espoir de pouvoir collaborer à la réalisation de vos projets en 2010, nous vous adressons nos plus sincères salutations.

Alexandre Salvatore CARANNANTE
Directeur ISOCEL QUALITE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alexandre Salvatore Carannante', with a large, sweeping flourish at the end.



FICHE TECHNIQUE

FORMATION A LA CERTIFICATION NORME ISO 9001

A l'issue de nos interventions réparties sur deux exercices, votre Structure sera dotée d'un système de management efficace, matérialisé par :

- ◆ un manuel Qualité répondant aux exigences de l'ISO 9001 (modèle de management de la Qualité)
- ◆ des procédures et des modes opératoires décrivant les activités réalisées par secteur
- ◆ des enregistrements
- ◆ un tableau de bord composé d'indicateurs d'activité et de performance.

Les tâches incombant à chaque animateur de processus seront clairement définies et planifiées.

Un outil d'autoévaluation sera mis en place dans chaque secteur concerné.

Des auditeurs internes seront formés et un planning prévisionnel sera établi.

Des audits internes couvrant l'ensemble des processus seront réalisés au cours de la période d'accompagnement.

Des actions correctives et préventives seront lancées, suivies et évaluées.

Des enquêtes de satisfaction-client seront réalisées et exploitées.

Deux revues de direction au moins seront tenues.

Un comité de suivi qualité se réunira à fréquence régulière.

La Structure sera prête à se soumettre à un audit tierce partie. Celui-ci sera réalisé par un organisme certificateur accrédité par le COFRAC, choisi et financé par vos soins sur consultation, aux fins d'obtenir la Certification ISO 9001, V 2008.

La proposition sera déclinée en plusieurs modules pédagogiques pouvant être répartis, si besoin, sur deux exercices.

La durée totale sera de 16 journées, au rythme de deux journées consécutives tous les mois environ.

Des travaux seront à réaliser par le personnel dans les intersessions.

Une attention particulière sera accordée aux « Référents Qualité ».

La formation les initiera à la fonction d'animateurs Qualité et leur apportera des précisions pédagogiques sur les outils méthodologiques qui seront utilisés pour le développement de la démarche auprès de l'ensemble du Personnel. Ces référents qualité seront nos relais privilégiés et participeront, de ce fait, au comité de pilotage.



Mission formation à la Certification ISO 9001

OBJET

FORMATION A LA CERTIFICATION NORME ISO 9001 – V 2008

PRESTATAIRE

ISOCEL QUALITE

DEROULEMENT ET MODALITES FINANCIERES

DUREE : 16 JOURS SUR SITE PAR SESSION DE 2 JOURS CONSECUTIFS

INTERVENANT : MONSIEUR CARANNANTE

HONORAIRES HT 16 800.00 EUROS

HONORAIRES TTC 20 092.80 EUROS

Paiement au terme de chaque session de deux jours
(1050 € HT/jour)

VALIDITE DE L'OFFRE : 31/12/2010

PUBLIC CONCERNE

- ◆ La Direction de l'établissement
- ◆ L'ensemble du Personnel

ENGAGEMENT DE RESULTAT

Dans l'hypothèse où l'audit initial de certification révélerait une non-conformité imputable à une carence dans la formation dispensée, ISOCEL QUALITE s'engage à réaliser une journée supplémentaire de formation pour la mise en place de correctifs.

PROGRAMME DE LA FORMATION

LES REFERENTIELS SERVANT DE BASE :

- ◆ ISO 9001 – V 2008 : modèle de management de la Qualité
- ◆ NF X 50-058 : « Etablissements d’hébergement ; cadre éthique et engagements de service »
- ◆ EN 14065 : Système de maîtrise de la bio-contamination
- ◆ Référentiel de certification de la HAS
- ◆ Recommandations de bonnes pratiques professionnelles ANESM : conduite de l’évaluation interne
- ◆ Grilles d’évaluation

PLAN DE L’INTERVENTION :

Pour chaque section (chapitres et paragraphes) du référentiel, le contenu s’articule ainsi :

- ◆ Lecture du paragraphe
- ◆ Interprétation
- ◆ Pourquoi est-ce important ?
- ◆ Comment s’y prendre ?
- ◆ Exercices et conseils d’application
- ◆ Planification de la mise en œuvre sur site
- ◆ Vérification de la solution mise en œuvre.

SOMMAIRE DE LA NORME :

Le texte de la norme ISO 9001 présente 5 chapitres :

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



SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Plusieurs types de documents sont exigés :

- ◆ L'expression documentée de la politique et des objectifs qualité
- ◆ Un manuel qualité
- ◆ Les documents nécessaires pour assurer le fonctionnement et la maîtrise des processus
- ◆ Des enregistrements qualité
- ◆ Des procédures

RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

La Direction doit s'engager explicitement :

- ◆ Sur la politique qualité et sur des objectifs
- ◆ Communiquer efficacement sur ces objectifs
- ◆ Mettre à disposition les ressources nécessaires
- ◆ Engager une démarche d'amélioration continue
- ◆ Planifier et tenir des revues de direction

MANAGEMENT DES RESSOURCES

Ressources nécessaires à la mise en œuvre et à l'amélioration continue du système qualité :

- ◆ Mise à disposition des ressources
- ◆ Compétence ; formation, expérience
- ◆ Environnement : matériels, logiciels, outils

REALISATION DU PRODUIT (OU DU SERVICE)

Identification des exigences du « Client » et des exigences réglementaires :

- ◆ Conception du produit
- ◆ Evaluation et sélection des fournisseurs
- ◆ Planification et maîtrise de la production
- ◆ Traçabilité, vérification de la conformité
- ◆ Maîtrise des dispositifs de mesure

MESURE, ANALYSE ET AMELIORATION :

Planification et mise en œuvre des processus de surveillance, mesure et amélioration :

- ◆ Enquêtes de satisfaction
- ◆ Efficacité du système qualité
- ◆ Maîtrise des non-conformités
- ◆ Audits internes
- ◆ Actions correctives ou préventives

REMARQUES

Ce contenu est conçu pour dispenser un apprentissage progressif de la norme et de ses exigences.

Le cycle comprend la formation d'animateurs qualité, capables d'effectuer la surveillance d'un processus et d'auditeurs internes, aptes à évaluer un système.

MODALITES DE DEROULEMENT

- ◆ 16 jours sur site
- ◆ Réalisation de l'architecture documentaire :
 - ◆ un manuel Qualité répondant aux exigences de l'ISO 9001 (modèle de management de la Qualité)
 - ◆ des procédures et des modes opératoires décrivant les activités réalisées par secteur
 - ◆ des enregistrements
 - ◆ un tableau de bord composé d'indicateurs d'activité et de performance.

MODALITES FINANCIERES

- ◆ Les honoraires HT pour la prestation, sur site, sont fixés à :

16 800.00 € hors taxes



Exemplaire à nous retourner signé

ACTE D'ENGAGEMENT

OFFRE FORMATION A LA CERTIFICATION

PRIX FORFAITAIRE HT 16 800.00 EUROS
PRIX FORFAITAIRE TTC 20 092.80 EUROS

Paiement au terme de chaque session de deux jours (1050 € HT/jour)

VOTRE CORRESPONDANCE

| | | |
|--|-----------|------|
| | LE | 2010 |
| | SIGNATURE | |

Le retour de l'acte d'engagement tamponné et signé a valeur d'ordres

CACHET





OFFRE DE FORMATION

NOM ET ADRESSE DE NOTRE ORGANISME

ISOCEL QUALITE

11 LOT VALCHANTESSSE
26260 ST DONAT SUR L'HERBASSE
TEL : 04.75.02.08 73
FAX : 04.75.02.08 73
POR : 06.67.24.42.26
MAIL : carannante@isocel-qualite.com

AGREMENT FORMATEUR : en cours d'obtention
SIRET 388 726 911 00042
APE 804 C

NOM DE LA PERSONNE RESPONSABLE DU DOSSIER

ALEXANDRE SALVATORE CARANNANTE

RAPPEL DU TITRE DE L'ACTION

FORMATION A LA CERTIFICATION ISO 9001 – V 2008
SYSTEME INTEGRE « EVALUATION / CERTIFICATION »

DUREE ET RYTHME PROPOSES

16 journées, au rythme de deux journées consécutives tous les deux mois environ.

QUALITE DE L'INTERVENANT

Alexandre Salvatore CARANNANTE

- ◆ Membre expert d'un groupe d'évaluation et de décision à AFNOR CERTIFICATION
- ◆ Evalueur externe en EHPAD et ESAT, habilité par l'ANESM.