

[Logo de l'organisme]

[Nom de l'organisme]

Commented [9A1]: Tous les champs dans ce document marqués avec des crochets [] doivent être remplis.

PROCEDURE POUR LA COMPETENCE, LA FORMATION ET LA SENSIBILISATION

Commented [9A2]: Si vous souhaitez trouver plus d'informations sur la compétence, la formation et la sensibilisation, voir:

- Article: Utilisation de la compétence, de la formation et de la sensibilisation pour remplacer la documentation dans votre SMQ <http://advisera.com/9001academy/blog/2013/12/17/using-competence-training-awareness-replace-documentation-qms/>
- Cours gratuits online ISO 9001 Foundations Course <http://training.advisera.com/course/iso-90012015-foundations-course/>

Commented [9A3]: Adaptez aux pratiques existantes dans l'organisme.

| | |
|---------------------|-----|
| Code: | |
| Version: | 0.1 |
| Crée par: | |
| Approuvée par: | |
| Date de la version: | |
| Signature: | |

Liste de distribution

Commented [9A4]: Cela est uniquement nécessaire si les documents sont sous forme papier; sinon ce tableau devrait être supprimé.

| Copie No. | Distribuée par | Date | Signature | Renvoyée | |
|-----------|----------------|------|-----------|----------|-----------|
| | | | | Date | Signature |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Historique des modifications

| Date | Version | Crée par | Description de la modification |
|------|---------|-------------|--------------------------------|
| | 0.1 | 9001Academy | Structure documentaire de base |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Table des matières

| | |
|---|----------|
| 1. BUT, DOMAINE D'APPLICATION ET AUDIENCE..... | 3 |
| 2. DOCUMENTS REFERENCES | 3 |
| 3. PLANIFICATION ET CONDUITE DE LA FORMATION | 3 |
| 3.1. DEFINITION ET FOURNITURE DES RESSOURCES HUMAINES..... | 3 |
| 3.2. DEFINITION DES BESOINS POUR LA FORMATION..... | 3 |
| 3.3. PLANIFICATION DES FORMATIONS EN COMPETENCE ET EN SENSIBILISATION..... | 4 |
| 3.4. DEFINITION DES OBJECTIFS ET ORGANISATION DES FORMATIONS..... | 4 |
| 3.5. CONDUITE DES FORMATIONS..... | 4 |
| 3.6. EVALUATION DE L'EFFICACITE DES FORMATIONS | 5 |
| 4. GESTION DES ENREGISTREMENTS CONSERVES SUR LA BASE DE CE DOCUMENT..... | 5 |
| 5. ANNEXES..... | 5 |

1. But, domaine d'application et audience

Le but de cette procédure est de définir les besoins, la planification, les méthodes pour la formation et l'évaluation des résultats de formation afin de les fournir aux employés compétents dont le travail influence la qualité et l'efficacité des processus documentés et la réalisation des objectifs qualité.

Cette procédure s'applique à tous les processus et / ou zones (parties de l'organisme) au sein du SMQ (Système de management de la qualité – ISO 9001:2015).

Un utilisateur de ce document est [titre du poste] de [nom de l'organisme].

2. Documents référencés

- Norme ISO 9001:2015, clause 7.1.2; 7.2; 7.3
- Manuel qualité
- Politique qualité

3. Planification et conduite de la formation

3.1. Définition et fourniture des ressources humaines

[Le département RH en collaboration avec les chefs de département] définissent tous les postes de travail, le nombre d'employés nécessaires pour chaque poste de travail et leur compétence basée sur une éducation, une formation, des compétences et une expérience appropriées. [Titre du poste] identifie et fournit les personnes nécessaires à la mise en œuvre efficace du SMQ et le fonctionnement et le contrôle des processus de [nom de l'organisme].

Commented [9A5]: Adaptez aux pratiques de l'organisme.

[Le département RH] constitue un document [nom du document] qui contient les données mentionnées ci-dessus.

Commented [9A6]: Adaptez aux pratiques de l'organisme.

Commented [9A7]: Cela peut être "Systématisation du lieu de travail," "Exigences de description de poste et de compétence," ou autre document dans lequel l'organisme définit des exigences de compétence.

3.2. Définition des besoins pour la formation

Le but de cette activité est de définir l'écart entre les compétences existantes et celles requises des employés et des personnes réalisant le travail sous le contrôle de [nom de l'organisme] et des

formations nécessaires pour combler cette lacune. [Titre du poste] est responsable de la conduite de cette activité et de définir les besoins en formation en fonction de:

Commented [9A8]: Cela peut être le responsable des RH, le responsable de la formation ou le responsable d'administration.

- Modification organisationnelle ou technique qui peut influencer les processus de travail ou les types de produits que l'organisme fournit
- Changements de l'efficacité des formations précédentes ou de cours
- Évaluation de l'organisme sur la compétence des employés pour réaliser des tâches de travail spécifiques
- Compétence nécessaire de toutes les personnes réalisant un travail sous le contrôle de l'organisme qui affecte la performance et l'efficacité du SMQ

Commented [9A9]: Par exemple, lorsque l'organisme introduit des nouvelles technologies et des produits ou services.

Commented [9A10]: Si les enregistrements montrent que les

- Enregistrements des modifications de compétence nécessaire ou fluctuation saisonnière de la force de travail (employés temporaires)
- Certification interne au externe, nécessaire à la réalisation de tâches de travail spécifiques
- Suggestions des employés qui ont identifié une possibilité d'amélioration personnelle qui contribue aux objectifs qualité de l'organisme
- Exigences légales et règlementaires
- Études de marché qui identifient et préviennent les exigences des nouveaux clients, et donc de nouvelles compétences pour lesquelles une formation est nécessaire

Commented [9A11]: Cela devrait être supprimé si l'organisme n'a pas de tels employés.

Commented [9A12]: [redacted] ces capacités de ces qualifications ne sont pas nécessaires.

3.3. Planification des formations en compétence et en sensibilisation

Selon les besoins définis en terme de formation, [titre du poste] crée un Programme de formation qui est approuvé par [titre du poste].

Commented [9A13]: Cela peut être le Manager RH, le Propriétaire du processus ou le DG.

Commented [9A14]: [redacted]

[Titre du poste] prévoit une formation de rappel annuelle pour tous les employés de [nom de l'organisme]. La formation de rappel n'a pas besoin d'être menée pour tous les employés en même temps, mais tous les employés doivent suivre cette formation annuellement.

Commented [9A15]: Adaptez aux pratiques de l'organisme.

La Formation de sensibilisation est menée annuellement par [titre du poste] afin d'assurer que les personnes qui effectuent un travail sous le contrôle de [nom de l'organisme] soient conscientes de:

- La politique qualité
- Des objectifs qualité pertinents
- De leur contribution à l'efficacité du SMQ, y compris des bénéfices de l'amélioration de la performance
- Les conséquences de ne pas se conformer aux exigences du SMQ

Pendant la planification de la formation, [titre du poste] doit tenir compte des limitations qui peuvent affecter le processus de formation telles que les départs et les absences, les ressources financières, la disponibilité des stagiaires, la motivation et la capacité des stagiaires, la disponibilité des formateurs et les limitations concernant d'autre ressources.

3.4. Définition des objectifs et organisation des formations

[Titre du poste] définit les objectifs de la formation et les entre dans le Programme de formation. Les objectifs définis et les formations organisées sont détaillés en consultant le point suivant:

- Expertise et compétence des employés, éducation, besoins en formations supplémentaires et connaissances spécifiques et expérience
- Résultats des formations précédemment menés
- Exigences spéciales de clients
- Tests de compétence des individus pour réaliser un travail spécifique

3.5. Conduite des formations

[Titre du poste] organise et coordonne la conduite des formations conformément au Programme de formation approuvé. Les formations peuvent comprendre des cours pris à l'extérieur de l'organisme

[nom de l'organisme]

et des formations en interne et peuvent être réalisées par des salariés expérimentés au sein de l'organisme.

Après l'achèvement de chaque formation, [titre du poste] crée un Enregistrement des formations, de pour des formations qui ne nécessitent pas de suivi, enregistré le Registre des présences.

3.6. Evaluation de l'efficacité des formations

Cela peut être réalisé par des formateurs (confirmation ou certificat si la formation a été réalisée à l'extérieur), ou par [titre du poste] basé sur la vérification et les entretiens de régularité.

L'efficacité de la formation est le rapport entre les activités réalisées et planifiées lors de la formation.

[Titre du poste] entre les résultats de l'évaluation dans le Programme de formation. Les formations de sensibilisation ne sont pas soumises à l'évaluation d'efficacité et sont enregistrées dans le Registre des présences.

Commented [9A16]: D'autres critères peuvent être par exemple, la réalisation de projets de formation, la participation à la formation et la certification, la réalisation de projets de formation, la participation à la formation, la certification, la réalisation de projets de formation, la participation à la formation, la certification, que l'organisme trouve adéquat par rapport aux Objectifs de formation.

4. Gestion des enregistrements conservés sur la base de ce document

| Nom de l'enregistrement | Code | Conservation | | Responsabilité |
|-------------------------------|---------|--------------------|--|------------------|
| | | Temps de rétention | Emplacement | |
| Programme de formation | PR.05.1 | 2 ans | [bureau du Représentant de la direction] | [titre du poste] |
| Enregistrement des formations | PR.05.2 | 2 ans | [bureau du Représentant de la direction] | [titre du poste] |
| Registre des présences | PR.05.3 | 2 ans | [bureau du Représentant de la direction] | [titre du poste] |

Commented [9A17]: Si les enregistrements sont sous forme électronique, écrivez le nom du dossier sur l'ordinateur du Représentant de la direction.

5. Annexes

- Annexe 1 – Programme de formation
- Annexe 2 – Enregistrement des formations
- Annexe 3 – Registre des présences