



# SFC FORMATION CONSULTING

Pour que Santé rime avec Qualité et Eco-responsabilité !



## Formation « Mise en place d'une démarche qualité selon la norme ISO 9001 v2015 : application à l'officine »

Durée : 14 Heures

Intervenants : Estelle BUGNI & Cécile MAZELLIER

TARIF : 480 € TTC

REF SFC : A5-026

Programme ne rentrant pas dans une orientation DPC

### Programme

#### 1. Présentation des exigences de la norme ISO 9001.

- Qu'est ce qu'un Système de Management de la Qualité ?
- Identifier la finalité de votre entreprise et le contexte (Matrice SWOT)
- La politique qualité et l'engagement de la direction – Le leadership
- L'approche processus : cartographie, cartes d'identité, indicateurs, pilotage
- La gestion des Risques et la mise en place d'actions préventives
- La gestion des non-conformités et les actions correctives
- Le recueil des réclamations et la mesure de la satisfaction client
- Formation et qualification du personnel
- La documentation
- Les activités opérationnelles
- La gestion des produits
- Le conseil
- La métrologie et l'informatique
- Audits et Evaluations
- La revue de direction
- L'amélioration continue
- La planification des actions

#### 2. Analyser ses pratiques

- Résoudre les problèmes et mettre en place des actions correctives
- Anticiper l'apparition des problèmes avec l'analyse des risques
- Maîtriser ses risques avec des actions préventives
- Mettre en place des indicateurs
- Mettre en place sa planification

### Moyens pédagogiques

- Support de formation dématérialisé
- Interactivité stagiaires/formateurs
- Brainstorming, analyse de fiches d'écart, jeux de rôles
- Application pratique des notions théoriques transmises
- Qualification des formateurs en lien avec la thématique

### Evaluation des acquis & validation de la formation

- QCM de fin de formation
- Autoévaluation des pratiques

### Recueil des avis des stagiaires

- Questionnaire de satisfaction
- Bilan oral de fin de formation
- Sur AFNOR pro-contact [www.procontact.afnor.org](http://www.procontact.afnor.org)
- Par mail : [contact@sfc-formation-consulting.fr](mailto:contact@sfc-formation-consulting.fr)
- Sur notre site internet : [www.sfc-formation-consulting.fr](http://www.sfc-formation-consulting.fr)

### Objectifs

- Comprendre les bases d'une démarche qualité.
- Etre en mesure de mettre en place une démarche dans son officine.
- Recenser les problèmes, savoir mettre en place et évaluer des actions correctives.
- Apprendre à mener une analyse de risque, mettre en place et évaluer des actions préventives.

### Dates

Session 1 : Lyon, les 5 et 6 février 2018

Session 2 : Lyon, les 24 et 25 septembre 2018

### Public

Préparateurs en pharmacien, pharmaciens mais ouvert aussi autres professions

### Niveau

Débutant

### Prérequis

Aucun

### Participants

Mini 4 - Maxi 16

Remise d'une attestation de participation à une action de formation continue

FORMATIONS PRESENTIELLES PHARMACIE D'OFFICINE

A5-026-02 MAJ Le 26/09/2017 par Estelle BUGNI

SFC Formation Consulting, 12 rue Simone de Beauvoir, 69007 LYON – N° SIRET 801 292 939

Tel 06 12 45 35 19, [contact@sfc-formation-consulting.fr](mailto:contact@sfc-formation-consulting.fr)

<http://www.sfc-formation-consulting.fr/>

Organisme de Formation enregistré sous le N°82 69 13274 69 auprès du préfet de région de Rhône-Alpes – N° Agence du DPC 4836