



## ***Mettre en place et faire vivre un Système de Management de la Qualité (SMQ)***

Tous les points abordés sont illustrés par des exemples en lien avec l'activité des participants et complétés par l'expérience de l'animateur qui s'attachera à favoriser les échanges.

### **Objectif :**

- Mettre en place un SMQ
- Faire vivre au quotidien
- Installer la Qualité dans l'entreprise

### **Public :**

- Responsable Qualité, Coordinateur Qualité, Chef d'entreprise, Responsable de Service, Encadrement pilote, Animateur Qualité, Auditeur Interne.

### **Prérequis :**

- Connaître le fonctionnement de l'entreprise.

### **Durée :**

- 3 jours continus ou non

Feuilles d'émargement signées par demi-journée par les stagiaires et contresignées par le formateur.

Pour tout renseignement :

**Valérie LEVESQUES**

Tél. : 06-10-44-74-63

E-Mail : [contact@normandiecontacts.fr](mailto:contact@normandiecontacts.fr)

## **Programme de la formation**

### Les concepts de la Qualité

- ▲ L'histoire, le principe, les définitions
- ▲ Le PDCA
- ▲ Le rôle et les missions du coordinateur Qualité

### La planification du SMQ

- ▲ L'engagement de la Direction
- ▲ La politique et les objectifs Qualité
- ▲ Les processus
- ▲ Les indicateurs

### La gestion documentaire

- ▲ Les catégories de documents
- ▲ La réalisation d'un document
- ▲ Les documents de bases

### L'amélioration continue

- ▲ Les audits
- ▲ La revue de Direction
- ▲ Les revues de processus
- ▲ Le plan d'actions
- ▲ La démarche de résolution de problème

### La communication Qualité

- ▲ Le QQQCP de la communication
- ▲ La mobilisation et la motivation du personnel
- ▲ La satisfaction client

En fin de module, dans le cadre de l'amélioration continue de la formation et dans un but pédagogique, l'animateur propose aux participants de répondre à un questionnaire de satisfaction qui est ensuite décortiqué et analysé.