



## 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 : 2 jours**

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

### **Prix catalogue en intra :**

- 1 à 4 participants = 1750 € HT

### **Les + :**

Prise en compte du contexte de l'entreprise par un entretien préalable  
Utilisation des documents de l'entreprise possible

## Programme de la formation

### Introduction

- ▲ Qu'est-ce la Qualité pour vous ?  
*Brainstorming, identification de mots clés.*

### 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

### Evaluation de la formation

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.

Pour tout renseignement :

Tél. : 06-10-44-74-63

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

