



METTRE EN PLACE ET FAIRE VIVRE LE SMQ (*Système de Management de la Qualité*)

Référence : PERF 22

Objectif général :

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Construire ou actualiser un SMQ
- Intégrer le SMQ dans le fonctionnement normal de l'entreprise
- Manager la qualité au quotidien

Public :

- Salarié de l'entreprise amené à exercer le rôle d'animateur qualité ou animateur qualité déjà en fonction souhaitant bénéficier d'un rappel de connaissances
- Dirigeant d'entreprise

Près-requis :

- Bonne connaissance de l'entreprise et bonne aptitude à la communication.

Durée :

- 1 journée soit 07 heures de formation

Programme

1 – Définition et concept de base de la qualité

- Historique et principe
- Vocabulaire et définition
- Le PDCA
- Le rôle de l'animateur qualité

2 – Planification d'un Système de Management de la Qualité

- L'engagement de la direction
- Définir, planifier, déployer la politique qualité
- Déterminer, surveiller, maîtriser les processus de l'établissement : production, achats, maintenance, ressources humaines, etc.

3 – Construire son système documentaire

- Quand et comment créer un document
- Le Manuel Qualité
- Les procédures, modes opératoires, instructions de travail.

4 – Mettre en place et faire vivre le SMQ et entrer dans une démarche d'amélioration continue

- La mobilisation et la motivation du personnel
- L'écoute et la satisfaction du client
- La gestion des non conformités
- Les audits internes et externes
- La revue de direction et la revue de processus
- Les tableaux de bords
- Les plans d'actions
- Les outils de résolution de problèmes
- La communication interne

Moyens et méthodes pédagogiques :

Cette action de formation s'appuiera sur une méthode participative, associant des exercices pratiques et des apports théoriques. Un livret sera remis à la fin de la formation à chaque participant reprenant tous les thèmes abordés.

Descriptions du dispositif permettant de suivre les résultats :

L'évaluation de la qualité de formation se fera tout au long de la formation par des exercices de mise en pratique liés directement aux différents thèmes abordés durant la formation ainsi qu'à la fin de la formation au travers de deux questionnaires (Stagiaires et Formateur) renseignés à l'issue de la formation par les participants.

L'évaluation des acquis de la formation sera réalisée aux travers d'exercices et de mises en situation tout au long de la formation et à la fin de celle-ci.