



## Mettre en place un système de management de la qualité

### Objectifs :

- Avoir une vision globale et stratégique d'un système de management de la qualité (SMQ)
- Avoir une compréhension précise de chacun des 7 principes d'un SMQ
- Transposer ces 7 principes dans votre réalité opérationnelle



#### Durée

2 jours  
soit 14 heures.



#### Prérequis

Pas de prérequis particulier  
pour cette formation.



#### Lien

**En intra :** en présentiel ou  
distanciel, France entière.  
**En inter :** selon planning.



#### Modalités d'accès

Nos formations sont  
accessibles à tous. Pour toute  
situation particulière  
nécessitant une adaptation,  
merci de nous contacter.



#### Public

De 1 à 8 apprenants par session.



#### Sanctions

Certificat de réalisation  
individuel remis à l'issue  
de la formation.

# PROGRAMME DE FORMATION

## Déroulé :

### Jour 1 :

- Les 7 principes de Management de la Qualité : présentation générale
- La mise en œuvre opérationnelle d'un SMQ
- Analyser le contexte de l'organisme :
  - Quels enjeux ?
  - Quels besoins et attentes des parties intéressées ?
  - Qu'est-ce que l'approche processus
- Mettre en place le leadership au sein de l'entreprise :
  - Responsabilités et engagement de qui ?
  - Vision stratégique / politique : enjeux et contenu ?
  - Rôles, responsabilités et autorités : qui sont concernés dans un SMQ ?
- Planifier le SMQ :
  - Opportunités et risques : comment les prendre en compte pour planifier mon SMQ ?
  - Objectifs et plans d'actions : que mettre en place ?

#### Activités de Support :

- De quelles ressources, compétences, infrastructures, environnement, gestion de connaissances doit-on disposer ?
- Communication : que communiquer ? comment maîtriser cette communication ?

- • Documentation : comment s'assurer de la mise à disposition des bons documents auprès des bonnes personnes aux moments adaptés ?

### Jour 2 :

- Activités opérationnelles :
  - Quelles sont les grandes étapes de la maîtrise opérationnelle et comment les mettre en œuvre ?
    - Planification
    - Prise en compte des exigences clients
    - Gestion de la conception et développement
    - Maîtrise de la fourniture des biens et services
    - Réalisation et fourniture des biens et services
    - Libération des biens et services
    - Maîtrise des biens et services non conformes
  - Évaluation des performances :
    - Surveillance, mesure, analyse et évaluation : que doit-on surveiller et mesurer... ?
    - Audit interne : quelles sont les exigences ?
    - Revue de direction : que prendre en compte ?
  - L'amélioration continue :
    - Opportunités, non conformités et actions correctives : que mettre en œuvre ?
    - Amélioration continue : quelles exigences ?

## Méthodes & moyens pédagogiques

Alternance entre apports théoriques, exercices et échanges de pratiques : Support de formation, outils et documents de travail, mises en situation, exercices et cas pratiques, projection vidéo, exemples tirés de la vie de l'entreprise, écoute active, retours d'expériences, etc.

## Modes d'évaluation

Une grille d'évaluation "à chaud" de la formation sera complétée par le participant sur les conditions de déroulement de l'action (organisation, pédagogie...).

Un bilan de positionnement initial et final permettant de confirmer l'atteinte des objectifs de la formation sera complété par le participant et validé par le formateur.

## Intervenantes :



### **Aurelle DENOYELLE :**

Consultante et formatrice depuis 20 ans. 18 ans d'expérience en SMQ et approche processus.



ou

### **Patricia DEJOUY :**

Consultante en Facilitation de Projets par les Méthodes, la Qualité et le Management Humain au service des Projets d'entreprises.