

Manuel Qualité Simplifié

Manuel Qualité Simplifié



1 Présentation du Manuel Qualité Simplifié

1.1 Objet et domaine d'application

Le SMAQ (Manuel Qualité Simplifié) donne une version simplifiée, diffusable du Manuel. Il ne substitue pas au M.A.Q. et respecte les mêmes règles de diffusion.

Plus précisément :

La conception et conduite d'action de :

- ▶ La formation professionnelle continue,
- ▶ La formation en alternance,
- ▶ Les formations conventionnées.

1.2 Liste et règles de diffusion

La diffusion interne et externe (clients) du Manuel Qualité Simplifié, est assurée par le Responsable Qualité (REQ.)

1.3 Rédaction et validation

Les personnes ayant participé à la rédaction font partie de l'entreprise ; le manuel qualité suit les procédures de gestion de la documentation définies et présentées dans le présent document.

Coordinateur :

Le directeur

Date et Signature

Validé par :

REQ. / Direction

Date et Signature

1.4 Historique

Edition N° 1

du 01.04.2010

Objet : Création du Manuel Qualité Simplifié



2 Extrait de l'engagement de la direction

FORMASUP' est un centre de Formation Professionnelle implanté et reconnu en Tarn-et-Garonne. Il a su faire évoluer ses domaines de compétences et les adapter à la demande des entreprises. L'organisme se fixe les objectifs suivants :

- ⊗ Amélioration de la satisfaction du client
- ⊗ Croissance et emplois

Nous atteindrons ces objectifs en accompagnant notre travail par un système QUALITE et par le souci quotidien de tout faire pour que le client soit satisfait. Grâce à cette démarche, nous donnons à nos clients des garanties de conformité.

J'assume la fonction de Responsable Qualité (REQ). Avec le soutien des correspondants Qualité : du responsable du matériel (REM), du gestionnaire de la documentation et des enregistrements (GED) , du correspondant chargé de la surveillance, de la mesure du produit et des améliorations (CPA), de la responsable pédagogique (R.P.) et des auditeurs internes, nous sommes les garants du système Qualité. Je m'engage à donner les moyens nécessaires et suffisants à l'atteinte de ces objectifs et à accomplir résolument ma tâche.

Louis CRAVE, Directeur.

3 Présentation de l'organisme

Centre de Formation Professionnelle, FORMASUP'82 existe depuis 1936 à Montauban et s'est installé depuis 1973 au 8 Grand-Rue Sapiac. Nous réalisons des actions de formation dans le domaine tertiaire.

Nos domaines de compétences :

- La gestion comptable, commerciale, financière, fiscale,
- La vente, le merchandising et le marketing,
- L'informatique, la Bureautique, la P.A.O.
- Le Multimédia et les Techniques du Web
- Le Droit social et la paye et les techniques notariales

Les principales phases de la prestation :

- La conception,
- La préparation de la formation,
- La réalisation de la prestation.



4 Le Système de management de la qualité

Le système qualité, résolument tourné vers la satisfaction du client, garantit l'aptitude de formasup'82 à fournir régulièrement un produit conforme aux exigences du client et aux exigences réglementaires et légales. Le système de management de la qualité de formasup'82 est centré sur le client (« force motrice ») et l'amélioration continue (données de sortie → données d'entrée). Il comporte 4 processus et 13 sous processus

Le Processus « REALISATION DU PRODUIT », détaillé par la procédure **P7** décomposée en 4 sous procédures **SP72, SP73, SP74, SP75**

Le processus « MESURE, ANALYSE ET AMELIORATION », détaillé par la procédure **P8** décomposée en 4 sous procédures **SP81, SP82, SP83, SP84**

Le Processus « MANAGEMENT », détaillé par les procédures **P5** et **P6**, cette dernière est décomposée en 2 sous procédures **SP61 et SP62**

Le Processus « GESTION DOCUMENTAIRE », détaillé par la procédure **P4**, décomposée en 3 sous procédures **SP41, SP42, SP43**

La procédure P7 comprend les sous procédures :

- SP72 : Processus relatif au client
- SP73 : Conception
- SP74 : Achats
- SP75 : Production et préparation du service

La procédure P8 comprend les sous procédures :

- SP81 : Surveillance, mesures et analyses
- SP82 : Audit
- SP83 : Maîtrise des produits non conformes
- SP84 : Amélioration continue

La procédure P6 comprend les sous procédures :

- SP61 : Management des ressources humaines
- SP62 : Management des ressources matérielles

La procédure P4 comprend les sous procédures :

- SP41 : Gestion du manuel et des procédures
- SP42 : Maîtrise des documents
- SP43 : Maîtrise des enregistrements

- **Exigences relatives à la documentation à FORMASUP'82**

La documentation du système de management de la qualité de formasup'82 comprend :

- L'expression documentée de la politique qualité et des objectifs qualités
- Le Manuel Qualité
- Les procédures établies, documentées, appliquées et tenues à jour
- Les documents liés à la planification et la maîtrise des processus
- Les enregistrements
-



5 Responsabilité de la Direction

5.1 Engagement de la direction

L'engagement de la direction au développement et à la mise en œuvre du système de management de la qualité ainsi qu'à l'amélioration continue de son efficacité est décliné par :

La lettre d'engagement de la direction : voir Chapitre 2.1 du M.A.Q., le Plan Assurance Qualité Annuel présenté annuellement à l'ensemble du personnel décrit les objectifs qualités et les indicateurs associés, les Revues de Direction, le journal Qualité interne.

5.2 Politique qualité

"L'avenir ouvert "

Nous pourrions ainsi résumer notre projet d'entreprise.

Travailler dans la formation professionnelle en conservant nos partenaires (Etat, Région) mais surtout en développant notre domaine d'activité prépondérant : « Former pour l'entreprise » ; maintenir nos pôles de compétences : gestion, marketing et informatique en proposant nos actions de formations mais aussi des produits innovants. Développer encore et toujours le partenariat avec l'entreprise.

L'assurance qualité pose le principe du respect et de la satisfaction du client.

Nous devons y veiller avant, pendant mais aussi après un acte de formation : nos procédures de validation doivent nous permettent de nous remettre en cause.

5.3 Planification et outils qualité

La planification du système qualité comprend : la planification de la conception, la planification du processus, la planification du projet Qualité, le plan de formation, le plan des actions individuelles et collectives.

5.4 Responsabilité, autorité et communication

Le Directeur, Le Responsable Qualité (REQ), La Responsable pédagogique (R.P.), Le Responsable du matériel (R.EM.), Le correspondant chargé de la surveillance, de la mesure du produit et des améliorations (CPA), Les Correspondants qualité, les formateurs ont tous les responsabilités définies par leur fonction et s'assurent de l'efficacité du système Qualité.

5.5 Revue de direction

La revue de direction est une réunion annuelle à laquelle participe le comité de pilotage et le directeur. Elle est préparée par le directeur.