



UNICOM
FORMATION



Qualité
Santé
Sécurité
Environnement



Qualité - Santé - Sécurité - Environnement



Qualité

Santé / Sécurité au travail

Environnement

Systeme intégré QSSE

Formation complète du Responsable Qualité

Les clés et outils pour manager la Qualité dans l'industrie et les services

13 jours

Niveau : Fondamental

Réf. UF-09-01

Objectifs professionnels

- Acquérir une vision globale et complète de la fonction qualité. S'approprier les méthodes et outils qualité indispensables.
- Construire un projet qualité, le faire vivre, rendre chacun acteur de la démarche.
- Identifier les points clés pour réussir une certification ISO 9001.

Pour qui

- Responsable Qualité nouvellement nommé au sein d'entreprises industrielles ou de services.
- Responsable Qualité en poste désirant consolider ses pratiques.
- Futur pilote ou coordinateur de démarche Qualité (certification ISO 9001 ou autres).

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Programme

Partie 1 : La Qualité : enjeu clé des entreprises (4 jours)

1 - La Qualité : enjeux, démarches

- La qualité au cœur de la compétitivité et la performance de l'entreprise. Mettre le client au cœur de l'action.
- Comprendre l'enchaînement : qualité, management de la qualité, assurance qualité, contrôle...

2 - Mettre en œuvre une démarche Qualité

- Obtenir l'engagement de la direction. Définir la politique qualité, déployer les objectifs dans l'entreprise.
- Organiser les structures qualité.
- Débuter par un diagnostic pertinent (identification des coûts de non qualité, de la qualité perçue par les clients, des dysfonctionnements, bilan des processus).
- Formaliser le PAQ (plan d'actions).

Étude de cas pratique en groupe.

3 - Construire le tableau de bord Qualité

- Indicateurs pour mesurer la qualité perçue et réalisée.
- Exploiter le tableau de bord qualité comme outil de pilotage.

Exercices et autodiagnostic.

4 - Définir la contribution de chacun

- Rôle, fonctions et missions d'un service Qualité.
 - Trouver les facteurs de motivation, les acteurs clés.
- Avant la partie 2, les participants analysent le contexte de leur entreprise et identifient des pistes de progrès.

Partie 2 : La norme ISO 9001 v2015 (3 jours)

1 - Comprendre la logique de l'ISO 9001 v2015

- La logique de la norme ISO 9001, les 10 chapitres.

2 - Répondre aux exigences de la norme 9001 : outils clés

- L'analyse du contexte interne et externe de l'organisme :
 - l'écoute des parties intéressées, l'approche processus, l'analyse des risques, l'étude de données.
- La responsabilité de direction :
 - le rôle moteur de la direction et de l'encadrement ; Responsabilités et autorités qualité ;
 - formulation de la politique qualité.
- La planification du SMQ :
 - formuler un plan d'actions dans une logique de prévention et d'amélioration.
- Les processus supports :
 - la maîtrise documentaire ; les procédures clés, les enregistrements qualité à créer...
 - la gestion des compétences et des connaissances ;
 - l'adaptation des ressources, infrastructures.

- Réalisation des activités opérationnelles : achats, conception, vente, production, etc.
- Évaluation des performances qualité et amélioration.

Exercices de traduction des chapitres de l'ISO 9001.

Présentation d'exemples concrets de réponse aux exigences.

3 - Établir son plan d'actions

- Les étapes de la certification. Les pièges à éviter.
- Avant la partie 3, mise en œuvre d'outils de l'ISO 9001.

Partie 3 : Outils de contrôle et de prévention (3 jours)

1 - Les méthodes statistiques clés

- Le contrôle réception.
- Le contrôle statistique de la qualité : notion de centrage et dispersion.
- Le contrôle final du produit ou de la prestation.

2 - L'AMDEC pour prévenir les défaillances

- Pratiquer l'AMDEC (Analyse des Modes de Défaillances, de leurs Effets et de leur Criticité) processus et produit.
- Engager les actions préventives et/ou de surveillance.

Exercices pratiques.

3 - Les actions correctives pour progresser

- Résoudre des problèmes avec la démarche CARREDAS et les outils associés (Pareto, 5M, matrice de décision, etc.).
- Les fiches d'actions correctives et préventives, le suivi des actions.

Étude de cas en sous-groupe.

- Étude de l'opportunité de mettre en œuvre les outils vus en partie 3.

Partie 4 : L'audit qualité (3 jours)

1 - Les enjeux de l'audit qualité

- L'audit système et l'audit processus.
- Organiser des audits internes et externes.

2 - Préparer la visite d'audit

- Déterminer le domaine à auditer.
- Constituer l'équipe d'audit. Élaborer le planning.
- Rassembler et étudier les documents de référence.
- Élaborer un questionnaire d'audit et un guide d'entretien.

Application à une étude de cas.

3 - Pratiquer la visite d'audit

- Animer la réunion de lancement.
- Maîtriser le questionnement et la prise de notes. Obtenir des réponses concrètes.
- Communiquer les premières conclusions. Simulation d'interviews.

4 - Piloter l'après-visite

- Rédiger un rapport simple et utile.
- Suivre le plan d'actions des audités.

Application à l'étude de cas.

Responsable de l'amélioration continue

Excellence opérationnelle

6 jours

Niveau : Fondamental

Réf. UF-09-02

Objectifs professionnels

- Comprendre la logique de l'amélioration continue dans les sociétés industrielles ou de services.
- Acquérir et pratiquer les outils du progrès permanent pour améliorer qualité et productivité.
- Aborder la conduite de projet et la conduite du changement.

Pour qui

- Responsable amélioration continue.
- Directeur, Responsable qualité.
- Responsable excellence opérationnelle.
- Responsable de production et/ou méthodes.
- Responsable de processus.
- Manager désirant engager l'amélioration continue dans son activité.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Programme

Partie 1 : Les bases et principes d'action de l'amélioration continue (3 jours)

1 - Comprendre logique et enjeux de l'amélioration continue

- Repérer les différentes démarches d'amélioration continue :
 - PDCA ;
 - Kaizen, Hoshin ;
 - Six Sigma ;
 - le lean management...
- et de manière plus opérationnelle la logique de résolution de problèmes.
- Similitudes et différences de ces approches.
- Assurer la cohérence de la démarche d'amélioration continue avec la stratégie de l'entreprise.
- Les conditions de réussite pour instaurer la culture du progrès continu.
- Les outils de diagnostic : qualité perçue, MUDA et coûts de non qualité, benchmarking, recherche de dysfonctionnements clés.

Exercices pratiques et jeux pédagogiques pour mettre en pratique les acquis.

2 - Conduire l'amélioration continue

- Clarifier le besoin, les finalités.
- Rédiger une fiche projet, définir les conditions de réussite du projet.
- Créer son équipe dans une logique d'échanges métiers.
- Planifier les étapes et les tâches, (plan d'amélioration et suivi associé), gérer son budget.
- Piloter le projet.
- Communiquer sur les résultats.

Étude de cas : rédaction d'une feuille de cadrage.

3 - Résoudre un problème

- CARREDAS : une méthode de résolution de problème en 7 étapes.
 - Choisir le problème ;
 - Analyser factuellement le problème ;
 - Rechercher les causes racines ;
 - Rechercher la ou les solutions les plus pertinentes ;
 - Essayer les solutions possibles ;
 - Décider de la meilleure solution ;
 - Appliquer la solution sur le terrain ;
 - Suivre l'efficacité.
- Similitudes avec le 8D.
- Les outils clés :
 - Pareto ;
 - QQOQCCP ;
 - brainstorming ;
 - 5M, 5 pourquoi ;
 - matrice de décision ;
 - le plan d'action ;
 - les indicateurs.

Étude de cas pour pratiquer la résolution de problème en sous groupe.

Partie 2 : Les outils à mettre en œuvre pour créer de la valeur (3 jours)

1 - Pour éliminer le gaspillage et gagner en productivité

- Le lean management :
 - assurer plus de satisfaction client avec une meilleure efficacité des ressources ;
 - la recherche des MUDAS ;
 - les outils clés du lean management.
- L'analyse de la valeur processus :
 - le Value Stream Mapping ou recherche des activités sans valeur ajoutée ;
 - les pistes de progrès clés associées, réduire l'indice de valeur ajoutée du processus...
- Plus globalement le Six Sigma et ses principes d'action (DMAIC) :
 - Define ou définir ;
 - Measure ou mesurer ;
 - Analyze ou analyser ;
 - Improve ou améliorer ;
 - Control ou surveiller les résultats dans la durée.
- Les outils clés à chaque étape.
- Garantir les résultats dans le temps.

Analyse d'un cas pratique en sous-groupe pour pratiquer les étapes clés de l'amélioration continue.

2 - Présenter et valoriser les résultats

- La fiche d'action corrective pour mémoriser l'analyse et les actions.
- La présentation du projet à la direction : penser résultats et retour sur investissement.
- Présenter les résultats et garantir les résultats dans le temps.
- Utiliser les indicateurs pour démontrer la logique d'amélioration continue, le passage de la qualité subie à la qualité maîtrisée et améliorée.

Création d'un tableau d'affichage autour d'un projet d'amélioration continue.

Responsable Qualité

Manager la Qualité : les outils et méthodes incontournables pour réussir

3 jours

Niveau : Fondamental

Réf. UF-09-03

Objectifs professionnels

- Situer le rôle du responsable qualité. Acquérir les principes et outils qualité pour mener à bien sa mission.
- Construire son plan d'actions individuel pour débiter sa démarche qualité.

Pour qui

- Responsable, manager qualité de sociétés industrielles ou de services entrant en fonction.

Programme

1 - Les principes qualité

- Management et Assurance Qualité, contrôle, PDCA.
- Enjeux, bénéfices de la démarche qualité. L'équilibre entre contrôle et prévention.
- Les principales exigences de l'ISO 9001 v2015.
- Les étapes clés : de la politique qualité aux résultats opérationnels.

2 - Réaliser un diagnostic qualité de son entreprise

- Analyser le contexte, faire le bilan des processus.
- Mesurer les coûts de non-qualité, la qualité perçue par les clients, les dysfonctionnements clés.

3 - Planifier et suivre les actions d'amélioration

- Engager le PDCA : se fixer des objectifs en cohérence avec la politique qualité.
- Formaliser et suivre son plan d'actions (responsabilités, ressources, délai, etc.).
- Construire des tableaux de bord qualité avec des indicateurs pertinents.

4 - Formaliser un système qualité

- Manuel qualité, fiches processus, procédures... : faire simple.
- Le traitement des non-conformités et des réclamations clients.

- La mise en place d'actions correctives et préventives pertinentes au quotidien.

5 - Assurer les missions du responsable qualité

- Développer une culture qualité.
- Les missions clés du poste.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Responsable Qualité : 4 attitudes pour réussir

Manager en transversal : savoir convaincre et mobiliser autour de la Qualité

2 jours

Niveau : Perfectionnement

Réf. UF-09-04

Objectifs professionnels

- Acquérir les outils, les attitudes pour manager efficacement en transversal, convaincre.
- Révéler ses talents de leader.

Pour qui

- Directeur, responsable, animateur qualité ou QSE, manager transversal environnement/sécurité, possédant les basiques Qualité.

Programme

1 - Les spécificités d'un management transversal

- Les conditions de réussite du management transversal.
- Savoir gérer la relation tripartite : manager - responsable qualité - ressources.
- Les 4 attitudes clés pour réussir.

2 - Attitude 1 : savoir convaincre de la valeur ajoutée de la qualité

- Raisonnement valeur ajoutée et enjeux.
- Construire un argumentaire pertinent adapté à ses interlocuteurs (métiers, intérêts, fonctionnement).
- Démontrer la rentabilité de la démarche : adopter le langage

financier, notions de COQ et de retour sur investissement.

3 - Attitude 2 : se positionner "ressource"

- Adopter une attitude positive : - se positionner ressource et non "donneur de leçon".
- Être force de proposition.
- Savoir dire non... Délimiter le périmètre de sa mission.
- Créer son "catalogue de services".

4 - Attitude 3 : savoir écouter

- Apprendre à écouter. Accepter la perception des autres.
- Faire des bilans avec la direction pour progresser.

- Transformer des critiques en opportunités de progrès.

5 - Attitude 4 : développer son leadership

- Comprendre la différence entre manager et leader.
- Exprimer, faire partager une vision stimulante du projet qualité.

6 - Construire son plan d'actions

- Identifier ses points forts et axes de progrès.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Correspondant / Animateur Qualité

L'essentiel pour relayer la démarche Qualité dans votre entité

2 jours

Niveau : Fondamental

Réf. UF-09-05

Objectifs professionnels

- Comprendre les principes de la norme ISO 9001 v2015 pour relayer le responsable qualité et / ou les pilotes de processus.

Pour qui

- Correspondant, animateur, référent, relais Qualité d'un projet Qualité.
- Toute personne désirant connaître l'essentiel de la qualité d'un point de vue "terrain".

Programme

1 - Les principes et enjeux d'une démarche Qualité

- La portée d'une démarche Qualité, le vocabulaire. Le management de la qualité et le cycle PDCA.
- Le client au cœur de l'action.

2 - Comprendre les grandes lignes de l'ISO 9001 v2015

- La norme ISO 9001 v2015 : exigences par chapitre.
- Points clés de l'approche processus.
- L'architecture et la maîtrise d'un système documentaire : manuel Qualité, fiches processus, procédures...

3 - Faire vivre l'amélioration avec les bons outils Qualité

- Identifier des pistes de progrès dans son périmètre d'action.
- Construire son plan d'actions Qualité en cohérence avec la politique Qualité de l'entreprise. Rendre concrets les objectifs Qualité auprès des opérationnels.
- Déclencher des actions correctives en utilisant une méthode de résolution de problème.
- Aider à préparer un audit.
- Assurer le suivi des actions dans son entité.

4 - Mesurer les progrès obtenus

- Piloter à l'aide d'indicateurs et tableau de bord Qualité : les définir pour son activité.
- Création et communication d'un tableau de bord Qualité.
- Fournir des infos aux managers et responsables Qualité.

5 - La mission du correspondant Qualité

- Relais entre le responsable Qualité, managers et collaborateurs.
- Former, communiquer, animer, être force de proposition.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

L'assistant(e) qualité

L'essentiel de la qualité pour une contribution efficace

2 jours

Niveau : Fondamental

Réf. UF-09-06

Objectifs professionnels

- Utiliser les principaux outils pour mener à bien sa mission.
- Identifier les points clés de la norme ISO 9001 v2015.

Pour qui

- Assistant(e) qualité.

Programme

1 - Se repérer dans le vocabulaire et les normes

- Comprendre les principes du management qualité, le vocabulaire.
- Préciser les exigences de l'ISO 9001 v2015 : l'approche processus, l'approche risques...
- Identifier les événements clés qualité : revue de direction, revue de processus, audits internes et externes...

2 - Participer à la gestion du système documentaire qualité

- Connaître l'architecture du système documentaire.

- Les exigences de la norme ISO 9001 en matière d'informations documentées : diffusion, mises à jour, archivage, classement.
- Adapter la documentation aux besoins, faire simple et efficace.

3 - Assister le responsable qualité dans le déploiement

- Formaliser la mission de l'assistant(e) qualité.
- Aider à la mise en œuvre du système de management de la qualité : gérer les plannings, assurer le bilan de l'avancement des actions de progrès : actions correctives, traitement des réclamations, aider les auditeurs à préparer les audits.

- Mettre en forme les tableaux de bord, communiquer sur les résultats de manière efficace.

4 - Promouvoir efficacement la démarche Qualité

- Préparer et participer efficacement aux réunions qualité, savoir relancer, recevoir avec diplomatie et traiter une réclamation client, être source de proposition.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Améliorer la qualité opérationnelle en production

La qualité pour responsables, techniciens qualité et managers

3 jours

Niveau : Fondamental

Réf. UF-09-07

Objectifs professionnels

- Acquérir les outils pour identifier et diminuer les non-conformités en production de manière immédiate, durable et rentable.

Pour qui

- Responsable qualité ou service "contrôle".
- Technicien des services qualité, contrôle, méthodes, production... Agent de maîtrise en production.

Programme

1 - Établir un diagnostic qualité de sa production

- S'engager dans l'amélioration continue qualité/coûts/délai : le cycle PDCA, l'assurance qualité.
- Clarifier les responsabilités qualité dans la production.
- Faire le bilan des réclamations clients et des non-conformités, coûts de non-qualité, (Muda).
- Prioriser pour réagir vite et efficace.

2 - Mettre en place un plan de contrôle efficace

- Repérer les risques, les étapes critiques du processus de production avec l'AMDEC processus.

- Au-delà du plan de contrôle, définir une surveillance pertinente, conjuguer qualité et rentabilité.
- Assurer un autocontrôle efficace : conditions de réussite.
- Écrire des procédures et instructions utiles.

3 - Anticiper l'apparition des non-conformités

- Le contrôle réception des produits et l'AQF (Assurance Qualité Fournisseur).
- Cartes de contrôles et MSP (Maîtrise Statistique des Procédés).
- Les "5S" : gagner en rigueur.

4 - Réagir efficacement aux incidents et réclamations clients

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Formation pratique des contrôleurs Qualité

Contrôle qualité et gestion efficace des non-conformités

3 jours

Niveau : Fondamental

Réf. UF-09-08

Objectifs professionnels

- Disposer des outils incontournables pour rendre les contrôles plus efficaces et engager l'amélioration continue.
- Adopter les bonnes attitudes pour créer des relations positives avec les entités opérationnelles.

Pour qui

- Contrôleur de sociétés industrielles et de services.

Programme

1 - Découvrir la qualité dans l'entreprise

- Notions de qualité et conformité.
- L'importance du cycle de l'amélioration continue (PDCA).
- Principales exigences de l'ISO 9001.

2 - Contrôler les fabrications

- Types, méthodes et plan de contrôle.
- Enjeux de la métrologie : notion de répétabilité et reproductibilité.
- Le plan de surveillance : du contrôle produit au contrôle procédé.

3 - Pratiquer le contrôle réception

- Contrôle par attribut : utilisation des normes MIL STD 105, risques associés.

4 - Pratiquer le contrôle en cours de fabrication (SPC)

- Vérifier la "capabilité" de la machine et procédé.
- Principe des cartes de contrôle, règles de pilotage associées : anticiper l'apparition de non-conformités.

5 - Pratiquer le contrôle final

- La méthode des démerites pour vérifier la conformité globale du produit ou service délivré.

6 - Du contrôle au progrès continu

- Exploiter statistiquement les résultats du contrôle.
- En cas de détection d'une non-conformité : maîtriser le produit

- non conforme. Trouver des "poka yoké".

- Piloter la mise en place des actions correctives avec les opérationnels. En valider l'efficacité.

7 - Faire acquérir le réflexe Qualité dans les ateliers

- Responsabilités en cas d'autocontrôle.
- Responsabilités du contrôleur : les attitudes pour créer des relations positives.

8 - Construire son plan de progrès

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Les fondamentaux de la qualité et de l'ISO 9001

Découvrir les enjeux et les principes d'action d'une démarche Qualité

2 jours

Niveau : Fondamental

Réf. UF-09-09

Objectifs professionnels

- Comprendre les enjeux d'une démarche qualité, et de l'amélioration continue.
- Identifier les responsabilités de chaque fonction de l'entreprise.

Pour qui

- Toute personne désirant comprendre les enjeux et principes d'une démarche qualité.
- Futur auditeur interne et externe. Futur audité.

Programme

1 - Les enjeux de la qualité

- Notion de qualité produit ou service, management, assurance qualité, conformité.
- Défis de la qualité : fidélisation des clients, compétitivité de l'entreprise (coûts de non qualité), PDCA et progrès continu.

2 - S'organiser pour assurer la satisfaction de ses clients

- L'écoute des clients.

- Les processus métiers et supports pour assurer la qualité attendue.
- Les paramètres qui influent sur la conformité des produits et des services (les 5 M).
- Mesure de la qualité réalisée (contrôle) et qualité perçue (enquête de satisfaction).
- Des responsabilités partagées : chacun acteur de la qualité !
- Exigences principales de l'ISO 9001 : pratique dans l'entreprise.
- Les objectifs de la certification. Le déroulement de l'audit.

5 - La qualité au quotidien

- La relation client-fournisseur interne et la notion d'autocontrôle.
- Utilité des procédures.
- Les bons réflexes de l'audité.

3 - Engager l'amélioration continue

- Politique qualité et objectifs associés.
- Le plan d'actions pour atteindre les objectifs fixés. Les indicateurs qualité pour suivre les résultats.

4 - L'ISO 9001 v2015

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Guide pratique de l'ISO 9001

Comprendre et mettre en œuvre la norme pour réussir la certification ISO 9001 V2015

3 jours

Niveau : Fondamental

Réf. UF-09-10

Objectifs professionnels

- Identifier les moyens pour répondre aux exigences de la norme ISO 9001 v2015 au sein d'une entreprise. Repérer les étapes pour réussir la certification.

Pour qui

- Responsable, correspondant qualité d'entreprises industrielles ou de services. Responsable d'un projet de certification ISO 9001. Auditeurs.

Programme

1 - La norme ISO 9001 V2015 : vocabulaire, principes et enjeux

- Comprendre le contexte interne et externe de l'organisme. Identifier les risques/opportunités.
- Notion de clients et parties intéressées.

- L'approche processus : identifier, décrire, piloter, les processus.

3 - Leadership (Chapitre 5)

- S'appuyer sur l'engagement de la direction et sa stratégie.
- Formaliser la politique qualité.
- Clarifier le rôle de chacun.

4 - Planification du SMQ (Ch. 6)

- De la politique aux objectifs qualité.
- Formaliser son plan d'actions.

5 - Supports (Ch. 7)

- Construire un système documentaire pertinent, (Informations documentées).

- Gestion des RH : évaluer, fournir les compétences, sensibiliser. Gérer les connaissances.

- Adapter infrastructures.

- Le plan de communication.

6 - Réalisation des activités opérationnelles (Ch. 8)

- Analyser et améliorer ses processus clés achats, vente, production, conception, activité après livraison.
- Maîtrise du produit non conforme.

7 - Évaluation de la performance et amélioration (Ch. 9 et 10)

- Indicateurs qualité clés.
- Mesure de la satisfaction clients, revues de processus, audits internes. Les actions correctives.
- La revue de direction.

8 - Réussir la certification : points clés

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Pilote de processus

Décrire, manager, améliorer son processus

2 jours

Niveau : Fondamental

Réf. UF-09-11

Objectifs professionnels

- Identifier les missions et rôles du pilote de processus. Comprendre l'approche processus, principes et intérêts.
- Acquérir les outils pour décrire et piloter efficacement un processus.

Pour qui

- Pilote, propriétaire de processus.
- Responsable Qualité, responsable d'activités.

Programme

1 - L'approche processus pour décloisonner l'entreprise

- Les principes de l'approche processus.
- Les exigences de la norme ISO 9001 v2015.
- La cartographie des processus.

2 - Décrire et maîtriser le déroulement d'un processus en raisonnant risque

- Décrire un processus : viser le juste nécessaire, repérer les caractéristiques d'un processus, faire les liens avec les procédures et modes opératoires existants, représenter graphiquement des processus.

- La fiche d'identité processus :
 - ce qu'elle doit contenir comme rubriques.
- Identifier et réduire les risques liés.
- Mettre en place des actions de surveillance adaptées. Établir une règle pour maîtriser les non-conformités.

3 - Piloter et améliorer un processus

- Faire le bilan du processus, fixer les objectifs de progrès, formaliser son plan d'actions.
- Préparer et organiser des revues de processus.
- Savoir identifier les opportunités.

4 - Les responsabilités du pilote de processus

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

- Exemple de fiche de mission.
- Définir les contributions du pilote et les résultats attendus.
- Savoir communiquer, animer, donner envie d'agir.

Manager par les processus

Identifier les processus clés de votre entreprise

1 jour

Niveau : Fondamental

Réf. UF-09-12

Objectifs professionnels

- Acquérir la méthode pour identifier les macro-processus de son entreprise et construire la cartographie des processus.
- Identifier les principes d'un management transversal.

Pour qui

- Directeur, responsable Qualité. Organisateur.
- Consultant et auditeur interne.

Programme

1 - L'essentiel de l'approche processus

- La notion de processus.
- Les enjeux du management par les processus, ses bénéfices, ses limites.
- Les étapes clés, ce que cela change vraiment en terme de management.

2 - Construire la cartographie des processus de l'entreprise

- Exemples de cartographie de processus d'entreprise.
- Appliquer une méthode structurée pour identifier ses processus métiers, supports et managériaux.

- Construire sa cartographie des processus.
- Les matrices FSA (fonctions-stratégie et attentes) pour valider la cartographie et repérer les processus stratégiques. Faire le lien avec la BSC (Balance ScoreCard).
- Travail de construction d'une cartographie des processus et analyse des cartographies des participants.
- Les pièges à éviter.

3 - Manager par les processus : les clés

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

- Au-delà de la cartographie, décrire et améliorer les processus (fiches d'identité).
- La revue de processus ; un bilan formel des activités du processus
- Décliner les objectifs stratégiques par processus
- Suivre les résultats et réagir. Mettre en œuvre le tableau de bord.

4 - Activités à distance

- Une vidéo : "Les spécificités du management transversal" et un tutoriel : "Décrire un processus qualité".

Pratiquer l'audit qualité système et/ou processus

Techniques et comportements-clés de l'auditeur Qualité

3 jours

Niveau : Fondamental

Réf. UF-09-13

Objectifs professionnels

- Acquérir la méthode et les outils pour réaliser efficacement des audits qualité (système et processus), internes ou externes.
- Assimiler les attitudes comportementales qui favorisent la réussite de l'audit.

Pour qui

- Futur auditeur qualité interne, chargé de missions d'audit de sociétés industrielles/de service,
- Auditeur qualité externe,
- Membre des équipes de qualification/homologation fournisseurs,
- Audité devant se préparer à vivre un audit, connaissant les principes de la qualité et du référentiel utilisé (ISO 9001 ou autre).

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Programme

1 - Principes et enjeux de l'audit qualité

- Rappel des principes du management et de l'assurance qualité.
- Définition normalisée de l'audit. Les enjeux : constats et progrès.
- Les différents types d'audit : système et processus. Les spécificités de l'audit processus.
- Le programme d'audits internes, la procédure d'audit.

2 - Préparer la visite d'audit : cas pratique

- Déterminer le but, le type et le domaine à auditer.
- Constituer l'équipe d'auditeurs qualité.
- Rassembler et étudier les documents de référence (norme ISO 9001 ou autre référentiel et les documents des audités : manuel qualité, fiches descriptives de processus, procédures, ...).
- Élaborer un questionnaire d'audit à partir de la norme ISO 9001 (ou autre référentiel) : check-list des points à vérifier.
- Préparer son guide d'entretien (questions ouvertes).
- Lister les preuves à recueillir et observations à réaliser.
- Construire son plan d'audit.

Exercice pratique de préparation d'audit à partir d'une étude de cas (analyse et étude de documents, construction de questionnaire d'audit).

3 - Pratiquer la visite d'audit qualité (simulation)

- Structurer une relation positive avec les audités : leur donner envie de collaborer ; être neutre ; écouter sans interpréter ; savoir éviter les conflits.
- Animer la réunion d'ouverture.
- Maîtriser le questionnement, relancer, s'adapter aux audités, faciliter les échanges par des questions ouvertes, reformuler pour s'assurer de la compréhension.
- Obtenir des réponses concrètes : recueillir et analyser des documents des audités, observer sur le terrain.
- Prendre des notes au juste nécessaire.
- Préparer la synthèse de l'audit, communiquer les premières conclusions lors de la réunion de clôture :
 - constater les points forts, hiérarchiser et formuler les écarts constatés (non-conformités ou remarques) ;
 - valider les conclusions avec les audités.

Simulation d'interviews d'audit dans une étude de cas : observation des techniques et attitudes de l'auditeur.

4 - Piloter l'après-visite d'audit (simulation)

- Rédiger le rapport d'audit en reprenant les conclusions de la réunion de clôture. Raisonner valeur ajoutée pour l'entreprise et ses clients.
- Engager les audités : convaincre, obtenir un plan d'actions échéancé, raisonner curatif immédiat puis correctif à moyen terme. Mesurer les progrès.

Simulation de réunion de clôture d'audit. Rédaction d'un rapport d'audit.

Les outils de résolution de problèmes

L'amélioration continue par la mise en œuvre d'actions correctives

2 jours

Niveau : Fondamental

Réf. UF-09-14

Objectifs professionnels

- Utiliser les bons outils pour résoudre efficacement un problème. Conduire efficacement une séance de travail pour faire produire le groupe.

Pour qui

- Responsable, correspondant, animateur Qualité. Manager, agent de maîtrise, leader d'équipe autonome. Toute personne ayant à animer un groupe de résolution de problèmes.

Programme

1 - Engager l'amélioration continue

- La force du groupe de travail.
- Progrès, PDCA et actions correctives.

2 - Résoudre un problème par la méthode "C.A.R.R.E.D.A.S."

- La méthode C.A.R.R.E.D.A.S. : 7 étapes et des outils clés. Correspondance avec le 8D.
- Choisir le problème : diagramme de Pareto ou matrice de décision.
- Analyser le problème : le QQOQCCP : pour clarifier un problème et se fixer un objectif.

La méthode Est/n'Est pas en complément.

- Rechercher les causes racines : remue-méninges, 5M, 5 pourquoi, tests terrain.
- Rechercher et Essayer les solutions : créativité, diagramme en arbre.
- Décider de la meilleure solution : grilles d'efficacité.
- Appliquer la solution choisie : planifier son plan d'actions (Gantt).
- Suivre l'efficacité des actions à chaud et à froid. Garder en mémoire avec le modèle A3.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

3 - Animer un groupe

- 4 principes pour animer : préparation, production, régulation et synthèse.
- Gérer les situations difficiles

Suivre et améliorer la qualité de vos fournisseurs et sous-traitants

Contrôle, indicateurs qualité et plan de progrès

2 jours

Niveau : Fondamental

Réf. UF-09-15

Objectifs professionnels

- Identifier les bonnes pratiques de suivi des fournisseurs et sous-traitants.
- Au-delà du simple constat de la qualité des prestations et produits fournis, mettre en place une dynamique de progrès avec les fournisseurs.

Pour qui

- Responsable Qualité-Achats et/ou fournisseurs.
- Responsable Qualité. Acheteur.

Programme

1 - Sélection et suivi des fournisseurs

- La liste critiques et/ou stratégiques.
- Points clés du processus achat :
 - le cahier des charges produit et système en amont ;
 - les critères d'évaluation et de sélection des fournisseurs.

2 - Choisir les indicateurs de suivi

- La méthode RUSAC pour trouver les bons indicateurs.
- Créer son tableau de bord à l'aide d'indicateurs simples et pertinents :
 - niveau qualité réception (délai, conformité), niveau qualité en production, note des services associés...

- évaluer les coûts de non qualité dus aux achats.

- Consolider les résultats par des indicateurs globaux de performance.

3 - Piloter le panel fournisseurs

- Transmettre un bilan régulier à ses partenaires.
- Gérer son panel : prendre les bonnes décisions en fonction des résultats.
- Passer ses fournisseurs en AQF (Assurance Qualité Fournisseur).

4 - Réagir en cas de dérive qualité

- Faire une demande d'action corrective claire et la suivre. Obtenir un plan de progrès.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

- Déclencher des audits si nécessaire. Gérer les crises.

- Aider ses sous-traitants à progresser.



Mode d'emploi du Lean six sigma

Enjeux et étapes d'une démarche d'amélioration stratégique

2 jours

Niveau : Fondamental

Réf. UF-09-16

Objectifs professionnels

- Comprendre en quoi le Lean six sigma permet d'améliorer les processus et la compétitivité de l'entreprise. Découvrir les étapes et outils de mise en œuvre.

Pour qui

- Directeur, responsable Qualité, amélioration continue, possédant les bases statistiques.

Programme

1 - Les fondements du Lean six sigma

- Le Lean six sigma : une démarche stratégique managée par l'équipe de direction.
- La création de valeur par l'optimisation des processus.
- La notion statistique du six sigma : dispersion et centrage d'un processus.
- Les convergences avec le PDCA, Six sigma et lean management.

2 - Le cycle DMAIC appliqué aux processus

- Repérer les processus clés de l'entreprise. Choisir les projets.

- Définir les besoins et attentes du client du processus.

- Mesurer les résultats, la performance actuelle des processus.

- Analyser les résultats : repérer les dysfonctionnements, analyser les risques.

- Identifier les opportunités de progrès. Améliorer les résultats pour viser le six sigma.

- Contrôler l'efficacité des actions, assurer la pérennité des résultats.

- Les conditions de réussite pour mener à terme le projet .

3 - Place des outils de la qualité dans le Lean six sigma

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

- L'écoute client, le synoptique du processus, le SIPOC, la VSM.

- Les statistiques : calcul de capacité, les nuages de points.

- Les outils de résolution de problèmes, l'AMDEC, les indicateurs de performance des processus.

4 - La mise en œuvre du Lean six sigma

- La notion de "champions", "green belts" et "black belts"...

- Les bénéfices du Lean six sigma et les conditions de réussite.

Animer la Qualité au quotidien

Faire vivre la qualité sur le terrain

2 jours

Niveau : Perfectionnement

Réf. UF-09-17

Objectifs professionnels

- Animer votre projet Qualité et maintenir l'enthousiasme au quotidien.
- Mobiliser chacun aux enjeux d'une démarche Qualité.

Pour qui

- Responsable Qualité, correspondant, animateur Qualité, toute personne ayant à faire vivre une démarche Qualité et maîtrisant les fondamentaux de la qualité.

Programme

1 - État des lieux de la dynamique Qualité de son entreprise (séquence 1)

- Autodiagnostic de vos pratiques.
- Établir la typologie des acteurs.
- Donner du sens au mot "Qualité" dans son entreprise.

2 - "Vendre" la Qualité en interne (séquence 2)

- Rechercher avant tout un accord sur les enjeux.
- Préparer son argumentation en fonction de l'interlocuteur.
- S'affirmer sans agressivité, se sentir légitime.

3 - Communiquer efficacement (séquence 3)

- Les règles d'une communication efficace.

- Son plan de communication à définir : qui communique quoi, à qui, à quelle fréquence et comment ?

- Améliorer l'affichage, créer un "Flash info" Qualité.

4 - Organiser des manifestations Qualité (séquence 4)

- Éviter la routine, les réveils "d'avant audit" en faisant vivre la qualité.

- Organiser des jeux.

- Imaginer "une journée de la qualité".

- Utiliser des outils digitaux : vidéos, quiz interactif, jeux...

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

5 - Créer un module de sensibilisation (séquence 5)

- Concevoir des ateliers de sensibilisation à la qualité : quels messages ? public ? comment ?

- Utiliser le jeu comme outil pédagogique.

6 - Construisez son plan d'animation (séquence individuelle)

- Choisir parmi les outils présentés, ceux les plus adaptés au contexte de votre entreprise. Initier votre plan d'animation qualité.

Mesurer vos coûts de non qualité

Démontrer la valeur ajoutée de votre démarche qualité

2 jours

Niveau : Perfectionnement

Réf. UF-09-18

Objectifs professionnels

- Comprendre la dimension économique de la qualité.
- Identifier les mesures de coûts de non qualité.
- S'approprier des méthodes de mesure et d'action pour agir sur la rentabilité de l'entreprise.

Pour qui

- Directeur, responsable qualité, correspondant, animateur qualité, manager, connaissant les principes d'un système de management qualité.

Programme

1 - Les leviers d'action économiques

- **d'une démarche qualité**
- Connaître le vocabulaire financier de la direction. Adopter son langage pour être plus crédible.
- Les challenges économiques auxquels participe la qualité.
- Les leviers d'action pour réduire les coûts de revient.

2 - Le Coût d'Obtention de la Qualité (C.O.Q)

- Calculer les Coûts de Non Qualité (CNQ) internes et externes.
- Calculer les coûts de contrôle et prévention (Coûts Qualité : CQ).

- Évaluer le COQ. Ses 4 rubriques.

- Réduire le COQ en garantissant la sécurité des clients.
- Identifier les pistes d'actions pour optimiser la marge de l'entreprise, mesurer l'efficacité.

3 - Raisonner retour sur investissement

- Adopter une logique d'investissement lors de l'élaboration des plans d'actions, calculer le coût de la solution proposée, en déduire les gains potentiels.
- Argumenter financièrement le plan d'actions proposé.

- Faire évoluer sa fiche d'action corrective pour coller à cette logique.

4 - Aller plus loin

- Raisonner coûts d'acquisition et de fidélisation des clients.
- Savoir argumenter son prix de vente.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Formation pratique à l'AMDEC* produit et processus

Pour fiabiliser au plus tôt vos produits et processus

2 jours

Niveau : Perfectionnement

Réf. UF-09-19

Objectifs professionnels

- Pratiquer efficacement la méthode AMDEC produit et processus (*Analyse des Modes de Défaillances, de leurs Effets et de leur Criticité).

Pour qui

- Ingénieur, technicien des services études, méthodes, fabrication, qualité, chef de produit, futur animateur, participant aux études AMDEC, maîtrisant analyse fonctionnelle et cahier des charges fonctionnel.

Programme

1 - Situer les principes de l'AMDEC

- Facteurs déclenchant une AMDEC :
 - logique de prévention, management des risques ;
 - aspects contractuels client ;
 - certification ISO 9001 v2015.
- Définir but et principes de l'AMDEC appliqué produit ou processus.

2 - Pratiquer l'AMDEC produit

- Définir l'étude : objectifs, limites, groupe de travail.
- Préparer l'étude, utiliser l'analyse fonctionnelle du produit.
- Identifier et évaluer les défaillances potentielles du produit.
- Calculer la criticité des défaillances, raisonner risques.

- Trouver les actions correctives pour diminuer les risques prioritaires identifiés, les planifier et les mettre en œuvre.
- Réévaluer les défaillances potentielles.

3 - Pratiquer l'AMDEC processus

- Définir l'étude : objectifs, limites.
- Préparer l'étude : construire le synoptique du processus.
- À chaque étape du processus, analyser et évaluer les défaillances potentielles liées au processus de réalisation ou support.
- Calculer la criticité des défaillances.
- Sélectionner les priorités.

- Trouver les actions correctives pour diminuer la criticité des défaillances du processus.
- Réévaluer les non-conformités potentielles.
- Planifier, mettre en œuvre les actions correctives.

4 - Piloter, animer une AMDEC

- Le rôle de l'animateur : poser les bonnes questions.
- Créer un groupe AMDEC pertinent et créatif.
- Réussir son AMDEC. Savoir présenter les conclusions en interne et au client.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Améliorer la qualité de service sur le parcours client

Fidéliser grâce à une expérience client enthousiaste

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Niveau : Fondamental

Réf. UF-09-20

Objectifs professionnels

- Construire son parcours client et un plan d'amélioration pour renforcer l'expérience client.
- Appliquer des outils opérationnels.

Pour qui

- Directeur, responsable qualité, responsable de l'expérience client, responsable marketing, responsable relation client, connaissant les principes des systèmes de management de la qualité.

Programme

1 - Les enjeux de la qualité perçue et

de l'expérience client

- Le périmètre de l'expérience client sur le parcours du client.
- De la qualité attendue à la qualité perçue : viser l'enthousiasme des clients.

2 - Décrire le parcours client

- Dessiner le parcours client, repérer les moments de vérité.
- Raisonner multicanal et personae.

- Relier le parcours client aux processus de l'entreprise.

- Associer à chaque étape clé, les attentes des clients et ses "émotions".

- Sécuriser le parcours, établir le plan de prévention.

3 - Améliorer la satisfaction des clients sur son parcours

- Mesurer la qualité perçue.

- Définir des objectifs de progrès, formaliser son plan d'action.

- Optimiser les relations avec le client sur le parcours.

- Faire face au client mécontent, gérer les réseaux sociaux.

- Identifier les attentes de séduction. Créer un avantage concurrentiel.

4 - Enchanter les clients

- La mission de l'entreprise.

- Créer le scénario idéal.

- Sécuriser le client - prévoir le pire pour donner le meilleur.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.

- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.

- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Mesurer la satisfaction de vos clients, exploiter leurs réclamations

Évaluer et exploiter la qualité perçue par vos clients

3 jours

Niveau : Fondamental

Réf. UF-09-21

Objectifs professionnels

- Acquérir des outils permettant d'établir un diagramme des besoins des clients et de construire et d'exploiter une enquête de satisfaction.
- Traiter efficacement les réclamations clients.

Pour qui

- Directeur, responsable Qualité, responsable relation client, responsable commercial, chef de produit.

Programme

1 - Savoir écouter...

- Place du client dans la démarche qualité.
- L'écoute du client en amont et en aval des prestations.

2 - Construire une enquête de satisfaction

- Organiser une étude qualitative des besoins des clients en face-à-face ou en Focus groupe.
- Construire le diagramme des attentes des clients. Qualifier les attentes par le questionnaire de Kano.
- Construire une enquête de satisfaction.

- La conception du questionnaire. Travailler par rapport à la concurrence.

- Les solutions digitales.

3 - Exploiter une enquête de satisfaction

- Mettre en forme les résultats de l'enquête : la grille de performance de l'entreprise (mapping), les axes prioritaires de progrès.

- Calculer le NPS (Net Promoter Score) et le CES (Customer Effort Service).

- Évaluer la précision statistique des résultats.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.

- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.

- Théorie : 50% - Pratique : 50%

4 - Mettre en œuvre le traitement des réclamations

- Assurer et centraliser les réclamations, inciter vos clients à l'expression. Réagir en urgence.

- Les deux degrés de réponse aux clients : action curative et action corrective.

- La formalisation du traitement.

5 - Le Tableau de Bord Client

- Présenter les résultats et communiquer

Responsable Santé-Sécurité

Intégrer sa nouvelle fonction Santé-Sécurité et mettre en œuvre la prévention

8 jours

Niveau : Fondamental

Réf. UF-09-22

Objectifs professionnels

- Acquérir les connaissances clés pour mener à bien sa mission, être source de propositions pour conduire une démarche de prévention pertinente, impulser une culture sécurité.
- Intégrer les grands principes réglementaires.
- Mettre en œuvre les principes de management selon l'ISO 45001 pour améliorer la performance SST de l'entreprise.

Pour qui

- Responsable ou Référent Santé-Sécurité nouvellement nommé ou en fonction et désirant confronter ses pratiques.
- Manager opérationnel devant prendre en charge la fonction Santé-Sécurité.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Programme

Partie 1 : Le responsable santé-sécurité au travail (SST) (3 jours)

1 - Le responsable SST, les enjeux de la fonction

- Préciser ses missions. Clarifier son rôle dans l'organisation. Piloter l'application des principes généraux de prévention.

2 - Les référentiels santé-sécurité

- Les grands enjeux de l'ISO 45001, la norme internationale.
- Principales exigences de l'ISO 45001 et les moyens pour y répondre.
- Comparatif avec les autres référentiels (MASE, ...).

3 - La politique Santé Sécurité au Travail

- Aider la direction à définir les axes prioritaires en matière de prévention, de protection et d'organisation.
- Y associer des objectifs d'amélioration pragmatiques.

4 - Identification et évaluation des risques SST

- Identifier les différents types de risques SST dans l'entreprise.
- Évaluer et hiérarchiser ces risques.
- Zoom sur des risques spécifiques (risques psychosociaux, troubles musculo-squelettiques, facteurs de pénibilité,...).
- Mettre à jour son document unique, "le faire vivre" et en faire un outil stratégique.

Exercices pratiques sur l'identification, l'évaluation et la hiérarchisation des risques, jeu de rôle pour leur présentation.

Partie 2 : La responsabilité civile et pénale, les acteurs, le management de la prévention (3 jours)

1 - Appréhender la réglementation et les responsabilités SST

- Utiliser le Code du travail et connaître les textes fondamentaux SST. Repérer la réglementation applicable à son activité.
- Prendre en compte la jurisprudence.
- Connaître les responsabilités civiles et pénales, la faute, les sanctions.
- Recevoir et transmettre une délégation de pouvoir.

2 - Mise en place de la veille réglementaire SST

- Connaître les différentes sources d'informations pour réaliser sa veille réglementaire.
- Piloter sa veille réglementaire.

3 - Connaître les acteurs SST : leurs obligations, rôles, fonctions

- L'employeur, l
- Le médecin du travail/Inspecteur du travail.

4 - Manager la prévention et la maîtrise des risques

- Établir son programme de management SST à partir de l'analyse des risques.

- Établir le programme de formation, sensibilisation et communication pour impliquer chacun.
- Formaliser l'organisation définie en s'appuyant sur un système documentaire compatible avec le système qualité et/ou environnement.
- Maîtriser les opérations, les procédés et leurs modifications (maîtrise opérationnelle - partie 1).
- Veiller à l'application des consignes. Valoriser les bonnes pratiques.
- Prendre en compte la dimension économique.

Des exercices pratiques pour la rédaction d'un plan d'action en lien avec l'évaluation des risques réalisée en partie 1. Un jeu de rôle sur le plan de communication. La recherche de textes sur une base de données réglementaires pour faciliter l'appropriation des connaissances.

Partie 3 : Les actions, le management de la Santé Sécurité au Travail (2 jours)

1 - Gérer les risques liés à la coactivité (maîtrise opérationnelle - partie 2)

- Plan de Prévention, Protocole de Sécurité. Plan Général de Coordination. Plan Particulier de Sécurité et de Protection de la Santé.

2 - Réagir aux situations d'urgence

- Définir les situations d'urgence et les mesures à prendre.

3 - Suivre les contrôles réglementaires et mesurer les performances SST

- Contrôles opérationnels et fonctionnels : évaluer et améliorer les performances.
- Mesures, matériels et métrologie.

4 - Définir et suivre les indicateurs SST pertinents de pilotage et de résultats

- Choisir les indicateurs SST pour évaluer les performances SST de l'entreprise.
- Construire et piloter son tableau de bord.

5 - Améliorer ses performances santé-sécurité

- L'analyse des incidents, des accidents et des non-conformités. Actions correctives et actions préventives pour éviter l'accident ou son renouvellement.
- Les obligations de déclaration d'accidents du travail et des maladies professionnelles.
- Analyser son compte employeur.

6 - Préparer l'audit interne

- Situer l'audit dans une démarche de prévention. Les spécificités de l'audit Santé-Sécurité pour analyser un poste de travail.

7 - Préparer la revue de direction

- Recueillir, analyser les données clés. Aider la direction à prendre les bonnes décisions.

Exercices pratiques pour la rédaction d'un plan de prévention, analyse concrète d'accident avec utilisation de la méthode «arbre des causes».

En synthèse du cycle : établissement de son plan d'actions personnel en fonction de ses objectifs professionnels.

Animateur, Préventeur Santé-Sécurité-Environnement

Principes et outils clés de la démarche SSE

3 jours

Niveau : Fondamental

Réf. UF-09-23

Objectifs professionnels

- Acquérir les méthodes et les outils pour être un relais efficace au sein de l'entreprise dans le cadre de sa démarche Environnement et Sécurité.

Pour qui

- Relais, animateur, correspondant Santé/Sécurité-Environnement nouvellement nommé.

Programme

1 - Comprendre les enjeux des systèmes SSE

- Objectifs des systèmes de management Santé Sécurité Environnement (SSE).
- Points clés de la réglementation SSE.
- Présentation synthétique des référentiels ISO 14001 et 45001.
- Logique du PDCA.
- Missions d'un animateur SSE.

2 - Identifier les risques à maîtriser

- Le principe de l'analyse des risques SSE, prévention et protection.
- La mise en place d'actions préventives (actions de maîtrise opérationnelle).

- Le suivi des actions sur le terrain.
- Gérer les situations d'urgence.

3 - Engager l'amélioration continue (PDCA)

- Décliner des objectifs à partir de la politique SSE.
- Le plan d'actions SSE : mise en œuvre et suivi.
- La mise à jour des documents.
- Suite à une dérive, quelles actions correctives ?
- Faire des bilans, animer des réunions terrain.
- Audits de poste pour progresser.

4 - Mesurer, communiquer les résultats SSE

- Les indicateurs SSE à suivre.
- Faire de son tableau de bord, l'outil d'application du PDCA.
- Le plan de communication.

5 - Rendre chacun acteur

- Clarifier les responsabilités.
- Engager l'action et la prévention.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Référent santé-sécurité au travail

Améliorer la sécurité des salariés par la prévention et l'amélioration continue

2 jours

Niveau : Fondamental

Réf. UF-09-24

Objectifs professionnels

- Pratiquer les outils et méthodes incontournables pour mettre en place une démarche de prévention santé-sécurité dans une entité.

Pour qui

- Responsable d'établissements, référent/animateur Santé-Sécurité, personne gérant protection/prévention des risques professionnels, connaissant les points clés de la réglementation Santé-Sécurité.

Programme

1 - Les enjeux d'une démarche santé-sécurité

- Principes, vocabulaire associé : danger, dommage, événement dangereux, risques.
- Les indicateurs clés SST.

2 - Construire et exploiter l'analyse de risques SST

- Faire un bilan sécurité.
- Le document unique pour évaluer les risques SST : le construire, le faire évoluer.
- Exploiter son document unique :
 - agir sur la protection et la prévention ;
 - transmettre les consignes clés aux salariés.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

- Les situations non quotidiennes.
- Prévoir et tester les situations d'urgence.

3 - Exploiter chaque incident

- Enregistrer accidents et presque-accidents, faire le Pareto.
- Analyser les accidents : trouver la cause racine (arbre des causes), mettre en place des actions correctives efficaces.

4 - Impliquer l'encadrement

- Développer une logique d'accompagnement. Réagir aux non-respects des consignes.

5 - Mesurer les progrès obtenus

- Communiquer à tous les niveaux, créer une dynamique sécurité.

Guide pratique de l'ISO 45001

Déployer la norme internationale en Santé Sécurité au Travail

2 jours

Niveau : Fondamental

Réf. UF-09-25

Objectifs professionnels

- Analyser les exigences de l'ISO 45001, en repérer la logique et les points clés.
- Identifier les moyens concrets à mettre en œuvre dans l'entreprise pour y répondre.

Pour qui

- Directeur, responsable, animateur santé-sécurité, référent, auditeur sécurité.
- Chef de projet certification ISO 45001.

Programme

1 - L'essentiel de l'ISO 45001

- Enjeux et vocabulaire associé.

2 - Chapitre 4 : contexte de l'organisme

- Analyser le contexte interne/externe de l'entreprise.
- Domaine d'application.
- Notion de parties intéressées.
- Les éléments clés du système.

3 - Chap. 5 et 6 : leadership participation, planification

- Rôle clé de la direction générale, formulation de la politique SST. Définir les responsabilités.

- Consultation et participation.
- Évaluation des risques SST.
- Points clés de la réglementation.
- De la politique aux objectifs SST, la planification des actions.

4 - Chap. 7 et 8 : support et activités opérationnelles

- Fournir les ressources adaptées.
- Sensibiliser, communiquer. Assurer la compétence du personnel.
- Les informations documentées.
- Planification et maîtrise opérationnelle.
- Cas de l'externalisation et achats.

- Les situations d'urgence.

5 - Chap. 9 et 10 : évaluation et amélioration des performances

- Créer un plan de surveillance, les audits internes SST. La conformité réglementaire. La revue de la direction.

6 - Réussir sa certification

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Formation pratique à l'arbre des causes

Pour remonter aux causes racines d'un accident ou problème

1 jour

Niveau : Perfectionnement

Réf. UF-09-26

Objectifs professionnels

- Découvrir, pratiquer l'arbre des causes pour trouver la cause racine d'un problème, d'un accident et engager des actions correctives efficaces.

Pour qui

- Préventeur, responsable, animateur Santé-Sécurité, qualité et/ou environnement, membre du CSE. Toute personne désirant connaître l'utilisation de l'arbre des causes.

Programme

1 - Finalités de l'arbre des causes

- La finalité, les intérêts et les limites de l'arbre des causes. Le vocabulaire associé.
- Place de l'arbre des causes dans la résolution de problème.
- Le mécanisme de l'accident : le comprendre pour mieux l'anticiper.

2 - La méthode associée

- Créer un groupe de travail.
- Recueillir les faits et les données sur l'accident ou le problème à traiter : outils associés pour être efficace.

- Rechercher l'enchaînement des causes à l'origine de l'événement.
- Construire l'arbre des causes en respectant la logique : enchaînement, disjonction, connexion.
- Vérifier les éléments sur le terrain avant de conclure.
- Réaliser des comptes rendus d'accidents exploitables.
- En déduire les actions correctives et préventives clés.

3 - Pratiquer l'arbre des causes

- Passer de la théorie à la pratique : les conseils indispensables pour recueillir les données et construire l'arbre.
- Organiser l'élaboration de l'arbre collectivement.
- Faire un compte rendu clair et pertinent.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Responsable Environnement

Les outils et méthodes pour relever les défis environnementaux de son entreprise

8 jours

Niveau : Fondamental

Réf. UF-09-27

Objectifs professionnels

- Se repérer dans la réglementation.
- Identifier et savoir mettre en œuvre les éléments clés d'un système de management environnement (type ISO 14001 v2015).
- Acquérir et utiliser les méthodes et outils de prévention, de pilotage et d'amélioration en matière d'environnement et de développement durable.

Pour qui

- Responsable Environnement déjà en place ou nouvellement nommé.
- Ingénieur et technicien environnement.
- Responsable Qualité-Santé/Sécurité-Environnement (QSSE).
- Responsable de projet Certification ISO 14001.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Programme

Partie 1 : Les fondamentaux, la réglementation (3 jours)

1 - Le vocabulaire et principes environnementaux

- La notion d'environnement, de milieux, les impacts environnementaux d'une entreprise.
- Enjeux environnementaux dans la démarche développement durable.
- Les acteurs clés, la mission du Responsable environnement.

2 - Le cadre législatif et réglementaire

- La hiérarchie des règles juridiques.
- L'importance des textes européens et leurs influences sur le droit français.
- La notion de responsabilité environnementale.

3 - Le droit de l'environnement et autres textes applicables

- Le code de l'environnement (organisation, rôle et utilisation).
- Les grands thèmes réglementés en droit français (l'eau, l'air, bruit, déchets, sols, milieux naturels, les ATEX, les VPO, l'amiante, ...) et les principaux textes afférents.
- Les réglementation voisines.

Quiz de connaissances.

4 - La réglementation ICPE

- L'importance du statut ICPE.
- La nomenclature des installations classées (contenu et utilisation).
- L'assujettissement aux différents régimes de la réglementation ICPE (déclaration avec ou sans contrôle, enregistrement, autorisation).
- Les spécificités du régime SEVESO.
- Le rôle de l'administration (Préfecture, DRIEE / DREAL, CODERST, ...) et le contrôle de conformité réglementaire.

Exercices pratiques.

5 - Les autres dispositions clés et les évolutions réglementaires significatives en cours

- Le "Grenelle de l'environnement".
- Le reporting environnemental obligatoire.
- Le bilan BEGES et bilan carbone.
- Le règlement européen REACH : substances, liste candidate, implication des utilisateurs aval (rôle, fonctionnement, implications pour certaines catégories d'entreprises).
- Les nouvelles règles d'étiquetage.
- La transposition en droit français de la directive IED.
- L'émergence des MTD.

- La nouvelle SEVESO III.
- Les évolutions réglementaires significatives en cours.

6 - La veille réglementaire

- Le contenu d'une veille efficace.
- Comment obtenir la bonne information.

Étude pratique : les sites clés.

7 - Les principes d'un système de management environnemental

- La notion de performance environnementale, la logique de prévention et d'amélioration (PDCA).
- Présentation de l'ISO 14001 v2015.

Partie 2 : L'ISO 14001 v2015, les outils associés (3 jours)

1 - La mise en place d'un SME : analyse du contexte (Chapitre 4)

- Compréhension du contexte interne et externe : analyse des données.
- La notion de parties intéressées : savoir les identifier et les écouter.
- La notion de risques et d'opportunités.
- Définir le périmètre d'application.

2 - Responsabilité de la direction et planification (Chapitres 5 et 6)

- Le rôle moteur de la direction.
- Clarifier les rôles et responsabilités.
- Réaliser une analyse initiale des impacts en s'appuyant sur le cycle de vie du produit.
- Repérer les priorités, formuler une politique environnementale en raisonnant menaces et opportunités.
- Formaliser un programme d'actions (objectifs, cibles, ressources, suivi, ...).
- Identification des obligations de conformité.

3 - Supports et maîtrise des activités opérationnelles (Chapitres 7 et 8)

- Adapter les ressources matérielles et immatérielles.
- Construire un système documentaire adapté (notion d'informations documentées, procédures, enregistrements).
- Assurer la compétence, la formation, la sensibilisation du personnel.
- Établir son plan de communication.
- Maîtrise opérationnelle : déployer bonnes pratiques sur le terrain (en situation normale et d'urgence).

4 - Évaluation de la performance et amélioration du SME (Chapitres 9 et 10)

- Mettre en place les contrôles incontournables, les indicateurs clés en cohérence avec les objectifs visés.
- L'évaluation de la conformité.
- Les audits internes pour progresser.
- Réagir face à une non-conformité. Déclencher les actions correctives.
- Organiser les revues de direction pour constater et progresser.

Travaux pratiques d'analyse de la norme ISO 14001 et pratique des outils associés.

5 - Réussir son projet de certification ISO 14001 v2015 : les étapes clés

Construction de son plan d'actions individuel.

Partie 3 : Au-delà de l'ISO 14001 (2 jours)

1 - Vers le développement durable

- La notion de RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises.
- Les grands enjeux environnementaux et référentiels (ISO 26000).
- La complémentarité avec la norme ISO 14001.

2 - Réduire son empreinte carbone

- Les enjeux et points clés réglementaires.
- Élaboration d'un bilan de gaz à effet de serre obligatoire ou du bilan carbone volontaire.
- Formuler un programme d'action pertinent.

3 - Améliorer la performance énergétique de son entreprise

- Réaliser son audit énergétique.
- S'appuyer sur l'ISO 50001 pour progresser.
- Construire un plan d'actions à forte valeur ajoutée.
- Agir sur les comportements et les méthodes de travail.
- Raisonner énergies renouvelables.

4 - Raisonner cycle de vie et développer l'économie circulaire

- La notion de cycle de vie du produit, d'éco-conception et d'économie circulaire.
- Exemples d'expériences réussies, le rôle des différents acteurs.

Présentations de pratiques inspirantes.

5 - Conclusion du cycle



Guide pratique de la norme ISO 14001 version 2015

Les outils indispensables pour réussir sa certification

3 jours

Niveau : Fondamental

Réf. UF-09-28

Objectifs professionnels

- Savoir interpréter les exigences de la norme ISO 14001 v2015. Identifier les moyens concrets pour y répondre dans le cadre de son activité.

Pour qui

- Responsable et coordinateur environnement.
- Responsable du projet de certification ISO 14001 v2015.
- Auditeur ISO 14001.

Programme

1 - Enjeux de l'ISO 14001 v2015

- Les objectifs visés. Vocabulaire et concepts clés.
- Rappels sur la réglementation environnementale.

2 - Analyse du contexte (Chap 4)

- Compréhension du contexte interne et externe de l'entreprise.
- Identifier, écouter les parties intéressées.
- Raisonner risques/opportunités.
- Définir le périmètre d'application.

3 - Leadership et planification (Chapitres 5 et 6)

- Le rôle moteur de la direction.

- Clarifier les rôles, responsabilités. L'implication des managers.

- Réaliser une analyse initiale des impacts en s'appuyant sur le cycle de vie du produit.

- Repérer les priorités, formuler une politique environnementale.

- Formaliser un programme d'actions.

- Les obligations de conformité.

4 - Supports et maîtrise des activités opérationnelles (Chap 7 et 8)

- Adapter les ressources matérielles et immatérielles.

- Construire un système documentaire adapté.

- Assurer la compétence, la sensibilisation du personnel.

- Le plan de communication.

- Maîtrise opérationnelle : les bonnes pratiques terrain.

5 - Évaluation de la performance et amélioration (Chap 9 et 10)

- Mettre en place les contrôles, indicateurs clés, audits internes.

- Réagir face à une non-conformité. Déclencher les actions correctives.

- Organiser les revues de direction.

6 - Réussir sa certification ISO 14001 v2015

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.

- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.

- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Guide pratique de l'ISO 50001

Construire un système de management de l'énergie performant

2 jours

Niveau : Perfectionnement

Réf. UF-09-29

Objectifs professionnels

- Comprendre les exigences de l'ISO 50001.
- Identifier les priorités d'actions à fort potentiel d'économie d'énergie.
- Piloter et déployer un système de management de l'énergie.

Pour qui

- Responsable Environnement, Energie, QSSE (Qualité-Santé-Sécurité-Environnement).

Programme

1 - Les enjeux et principes d'un Système de Management de l'Énergie (SME)

- Enjeux climatiques, énergétiques et de développement durable.
- Le contexte réglementaire.
- Principes de fonctionnement d'un système de management de l'énergie, le vocabulaire.

2 - Identifier les principales exigences de la norme ISO 50001 v2018 et les outils associés

- Contexte de l'organisme.
- Leadership : engagement de la direction et des managers,

la politique énergétique, rôles et responsabilités.

- Planification : du bilan énergétique aux objectifs et plan d'action.

- Support : compétence, sensibilisation, communication, informations documentées.

- Réalisations des activités opérationnelles.

- Évaluation des performances : surveillance, mesures, analyses, évaluation de la conformité, audit interne, revue de management.

- Amélioration : gestion des non-conformités, actions correctives, amélioration continue.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.

- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.

- Théorie : 50% - Pratique : 50%

3 - Initier et mettre en œuvre un système de management de l'énergie

- Impliquer les acteurs internes et externes.

- Recueillir les informations nécessaires à la planification, évaluation et contrôle.

- Identifier et sélectionner les actions clés, raisonner impacts et économies.

- Construire un système de mesure et de reporting.

- Assurer la veille réglementaire et technologique.

Réduire durablement ses impacts environnementaux

Agir pour le climat et la biodiversité

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Niveau : Perfectionnement

Réf. UF-09-30

Objectifs professionnels

- Engager une démarche de manière structurée pour réduire ses impacts environnementaux.
- Caractériser biodiversité, éco-conception, efficacité énergétique, économie circulaire...

Pour qui

- Tout acteur engagé dans une démarche de réduction des impacts environnementaux.

Programme

1 - Enjeux environnementaux du développement durable

- Axes de réduction des impacts environnementaux.
- Développement durable et RSE.
- Principaux référentiels, l'ISO 26000, complémentarité avec l'ISO 14001.

2 - Agir pour le climat

- Contexte et enjeux, l'urgence d'agir.
- Conventions, accords-cadres internationaux, orientations

européennes et françaises, et déclinaisons territoriales.

- Améliorer sa performance énergétique.

3 - Réduire ses émissions de GES, améliorer son bilan carbone

- Notion de bilan de gaz à effet de serre (BEGES) et de bilan carbone.
- S'engager dans la transition énergétique : bilan énergétique, l'ISO 50001.

4 - Raisonner cycle de vie et développer l'économie circulaire

- Notion de cycle de vie produit et principe de l'éco-conception.

- Gestion des déchets, les principes de l'économie circulaire.

5 - Contribuer au maintien et au développement de la biodiversité

- Cadre et dispositifs réglementaires, espèces et espaces à protéger.
- Mesures ERC (Évitement - Réduction - Compensation), reconquête des milieux naturels.
- Agir au niveau de l'entreprise pour la biodiversité.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Faire vivre une culture QSSE sur le terrain

Les facteurs organisationnels et humains

2 jours

Niveau : Perfectionnement

Réf. UF-09-31

Objectifs professionnels

- Comprendre les problématiques liées aux comportements des individus et des équipes.
- Adapter son mode de management à la culture QSSE.

Pour qui

- Responsable Qualité, Santé-Sécurité et/ou Environnement, managers, chefs d'équipe, connaissant les principes clés QSSE.

Programme

1 - Comprendre les modes de fonctionnement individuel et collectif

- Des croyances aux perceptions des risques.
- Relations entre identité, attitude et comportement individuel.
- Les 3 modes de fonctionnement du cerveau humain. Capacités et limites humaines.

2 - Décortiquer le phénomène de l'erreur humaine

- Le facteur humain dans les accidents : cause ou conséquence ?
- Enseignements clés liés aux accidents industriels passés.
- L'humain est-il fiable ?

- Problématique de coactivité.

3 - Fiabiliser les activités QSSE

- Évaluer et fiabiliser l'activité réelle :
 - la différence entre le respect du prescrit et le réel ;
 - accepter la limite des règles et procédures.
- La pyramide de Bird.
- Prendre en compte les erreurs
- Manager en prenant en compte les FOH :
 - observer : les approches terrain ;
 - réagir face aux constats d'écarts ;
 - convaincre : le modèle ABC.

4 - Instaurer une culture QSSE opérationnelle

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

- Adopter le mode de management pertinent, évaluer la fiabilité du système de management QSSE réel.
- Engager l'amélioration continue.

Responsable QSSE

Les outils pour construire et faire vivre une démarche QSSE

9 jours

Niveau : Fondamental

Réf. UF-09-32

Objectifs professionnels

- Découvrir les missions d'un Responsable QSSE.
- Comprendre les enjeux et principes d'un système de management QSSE.
- Identifier les étapes et outils pour construire un système QSSE intégré, simple et performant.

Pour qui

- Responsable Qualité-Santé/Sécurité-Environnement nouvellement nommé.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Programme

Partie 1 : Réglementation et principes d'un système QSSE (3 jours)

1 - Principes clés d'un système QSSE

- Les enjeux d'un système QSSE.
- Les acteurs clés de la démarche.
- La mission d'un responsable QSSE.
- La logique combinée prévention, amélioration continue et conformité réglementaire :
 - analyse de risques QSSE ;
 - notion de PDCA ;
 - conformité réglementaire.

2 - La réglementation QSSE

- La hiérarchie des textes.
- Le droit du travail : exigences en matière de santé-sécurité au travail. Notion de pénibilité.
- Notion de plan de prévention.
- Le droit de l'environnement et autres textes clés.
- La réglementation ICPE.
- La réglementation liée aux produits dangereux.
- La loi grenelle, les obligations associées de l'entreprise.

3 - Assurer la conformité réglementaire

- Le processus de veille réglementaire.
- Les sites clés à connaître.
- Les audits réglementaires.

4 - Les étapes clés pour construire un système de management QSSE

- Les étapes clés.
- L'organisation à mettre en œuvre.

Partie 2 : Les référentiels internationaux (3 jours)

1 - La structure des normes et leurs périmètres

- Connaître les référentiels internationaux : ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001.
- La logique commune, les spécificités.
- Les 10 chapitres et leur logique.
- Les interactions des chapitres 4 (analyse du contexte), 5 (leadership), 6 planification, 7 (supports), 8 (maîtrise opérationnelle), 9 et 10 (analyse, surveillance et amélioration).
- Les conditions de réussite d'une certification.

2 - Les exigences communes

- L'analyse du contexte interne et externe.
- La politique QSSE et la planification associée.
- L'analyse des risques :
 - les risques produit et processus ;
 - l'évaluation des risques professionnels ;
 - l'analyse environnementale initiale.
- La maîtrise des informations documentées.
- La compétence du personnel pour anticiper les défaillances.
- La métrologie : maîtrise des appareils de contrôle.
- Les actions correctives et préventives.
- Les revues de direction.

3 - Les spécificités de l'ISO 9001 v2015 (qualité)

- La notion d'approche processus pour décloisonner l'entreprise.
- L'écoute des clients et plus globalement des parties intéressées.
- La revue de processus.
- Les exigences liées aux processus achats, RH, conception, production.
- Points clés pour garantir la qualité des produits et services.

4 - L'ISO 14001 et ISO 45001 : environnement et santé/sécurité

- L'analyse environnementale initiale.
- L'évaluation des risques santé-sécurité au travail, les risques psychosociaux.
- La maîtrise opérationnelle en santé-sécurité et en environnement.
- Notion de cycle de vie du produit.

Partie 3 : Faire vivre le système QSSE (3 jours)

1 - Suivre ses performances QSSE

- Suivre l'efficacité de ses plans d'actions.
- Choisir ses indicateurs QSSE.
- Mettre en forme son tableau de bord.
- Exploiter son tableau de bord dans une logique du PDCA.

2 - Organiser des revues de direction efficaces

- Préparer sa réunion : recueillir les informations clés.
- Préparer son ordre du jour : alterner apports et participation.
- Rédiger et diffuser un compte rendu.

3 - Mettre en œuvre des actions correctives et préventives

- Adopter une méthode de résolution de problème simple et efficace.
- Créer une fiche d'action corrective facile à rédiger.
- Aborder la notion de coûts associés aux dysfonctionnements.

4 - Faire vivre la dynamique au quotidien

- Faire participer chacun.
- Former au QSSE.
- Communiquer efficacement.