

PÔLE EFFICIENCE ORGANISATION DE LA QUALITÉ GESTION DES RISQUES

Nos équipes mettent leurs compétences et leurs expériences en commun pour vous accompagner dans le développement de votre performance stratégique et opérationnelle.

NOUS VOUS AIDONS À :

- ▶ Définir votre politique et votre stratégie au regard de votre contexte et vos enjeux : animation de séminaire stratégique, définition des modalités de gouvernance, élaboration de tableau de bord stratégique (balanced scorecard)...
- ▶ Faire le lien entre votre plan stratégique et son déploiement opérationnel : identification des risques et opportunités stratégiques, déploiement stratégique, système de pilotage (indicateurs et tableaux de bord)...
- ▶ Optimiser les performances de vos process : management par processus, maîtrise des risques, excellence opérationnelle et lean management...

Nous pouvons vous accompagner sur de nombreux référentiels :

ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, ISO 26000, ISO 45001...

Pour mettre en oeuvre ces systèmes de management QSE – RSE, nous mobilisons l'ensemble des compétences du pôle afin de déployer une démarche efficiente.

QR1 METTRE LA DÉMARCHE QUALITÉ AU SERVICE DE VOTRE STRATÉGIE

DURÉE

2 jours (non successifs),
soit 14 heures

OBJECTIFS

Permettre à la direction d'une structure ou à un responsable de service d'utiliser les concepts et outils des démarches qualité pour faciliter le déploiement de la stratégie, l'adhésion et l'implication des équipes dans sa mise en oeuvre

PUBLIC

Direction, responsable de service

PRÉ REQUIS

Aucun

PÉDAGOGIE

Apports théoriques, échanges entre participants, exercices pratiques

	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
JOURNÉE 1	Revoir les contenus attendus d'un projet ou d'une politique de groupe	▶ Le cadre réglementaire ▶ Les recommandations de bonnes pratiques
	Identifier les orientations stratégiques de la structure	▶ La mission et les valeurs de la structure ▶ Réaliser un diagnostic stratégique ▶ Définir une stratégie équilibrée
	Savoir décliner les axes stratégiques en objectifs mesurables	▶ Déterminer les objectifs mesurables ▶ Identifier les risques liés à la mise en oeuvre des axes stratégiques et les actions associées
JOURNÉE 2	Déployer son projet sur les processus et les services	▶ Faire le lien entre projet/politique de groupe, approche processus et projet de service ▶ Identifier les autres outils favorisant le déploiement de la stratégie et l'implication des équipes ▶ Redéfinir le rôle de chacun des acteurs dans le déploiement de la stratégie ▶ Conduire et accompagner les équipes au changement et mettre en oeuvre une communication adaptée
	Surveiller et piloter la mise en oeuvre du projet et l'atteinte des objectifs	▶ Surveiller et piloter la mise en oeuvre du projet et l'atteinte des objectifs ▶ Favoriser la coordination de l'ensemble des instances pour surveiller l'atteinte des objectifs ▶ Utiliser les outils du système qualité pour favoriser, suivre et améliorer les performances de la structure ▶ Communiquer et valoriser ses résultats

QR2 DÉFINIR ET DÉPLOYER DE MANIÈRE EFFICACE LA POLITIQUE QUALITÉ

DURÉE

2 jours, soit 14 heures

OBJECTIFS

Donner du sens au pilotage par processus, en définissant une politique qualité équilibrée et en déclinant les objectifs par processus, et ainsi favoriser la compréhension des enjeux de la politique et l'implication dans la mise en oeuvre

PUBLIC

Toute personne en charge de piloter des activités ou de construire des tableaux de bord

PRÉ REQUIS

Aucun

PÉDAGOGIE

Apports théoriques, échanges entre participants, exercices pratiques

	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
JOURNÉE 1	Découvrir les définitions de la performance	▶ Revue de la littérature relative à la performance
	Identifier les orientations qualité et savoir les décliner en objectifs mesurables	▶ Présentation des orientations stratégiques ▶ Définir une stratégie qualité équilibrée - Présentation du Balanced Scorecard ▶ Déterminer les objectifs mesurables ▶ Identifier les risques / opportunités à la mise en oeuvre de la politique qualité et des actions associées
	Déployer la politique sur les processus	▶ Faire le lien entre politique qualité et approche processus ▶ Identifier des indicateurs de performance adéquats pour évaluer l'atteinte des objectifs de la politique qualité
JOURNÉE 2	Rappeler les enjeux de l'approche processus et le rôle des pilotes	▶ Intérêt et concepts clés de l'approche processus ▶ Cadre normatif ▶ Gestion des interfaces ▶ Rôles et missions des pilotes de processus
	Structurer une revue de processus	▶ Éléments d'entrée et de sortie d'une revue de processus ▶ Identification des éléments saillants à communiquer <i>Au cours de cette séquence, des ateliers sont organisés. Chaque participant prépare sa revue de processus au regard des données issues du système de management de la qualité.</i>

QR3 MANAGER PAR PROCESSUS

DURÉE

2 jours, soit 14 heures

OBJECTIFS

Comprendre le rôle et le positionnement du pilote de processus et acquérir les principes, méthodes et outils pour manager efficacement son processus

PUBLIC

Pilote de processus et tout acteur impliqué dans la démarche qualité quel que soit le référentiel appliqué

PRÉ REQUIS

Aucun

PÉDAGOGIE

Apports illustrés, présentation interactive et échanges, nombreux exercices d'application individuels, ateliers pratiques en groupe, exercice de positionnement, apports d'outils, méthodes, modèles documentaires

	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
JOURNÉE 1	Mieux appréhender l'approche processus et le rôle des pilotes	▶ L'intérêt et les concepts clés de l'approche processus ▶ Les différents cadres des normes et référentiels ▶ Les différents types de processus et la gestion des interfaces ▶ Les rôles et les missions des pilotes de processus
	Modéliser son processus	▶ Sa position dans la cartographie ▶ La carte d'identité du processus ▶ L'analyse des flux
	Maîtriser son processus	▶ L'optimisation du processus ▶ La recherche de la valeur ajoutée ▶ Les responsabilités ▶ L'analyse de risques et les parades
JOURNÉE 2	Piloter son processus	▶ Les objectifs ▶ Les indicateurs et tableaux de bord ▶ La revue de direction et la revue de processus ▶ L'amélioration continue des processus
	Préparer son plan d'action	▶ Au vu du travail amorcé lors de cette journée, chaque pilote définira son plan d'action
	Évaluer son processus	▶ La mesure de la performance du processus ▶ L'évaluation du niveau de maîtrise et de maturité du processus

QR4 METTRE EN ŒUVRE L'ANALYSE DE RISQUES

DURÉE

1 jour, soit 7 heures

OBJECTIFS

S'approprier les concepts et les méthodes de l'analyse de risques

PUBLIC

Pilote de processus et tout acteur impliqué dans une démarche d'évaluation des risques, quel que soit le référentiel appliqué

PRÉ REQUIS

Connaître les principes des démarches qualité et / ou les concepts et méthodes liés au management par processus

PÉDAGOGIE

Apports illustrés et conseils, présentation de méthodes et d'outils, étude de cas

	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
	Comprendre les fondamentaux du management des risques	▶ Les différents cadres des normes et référentiels ▶ Les enjeux de la mise en place d'une gestion des risques
	Déployer la démarche de management des risques	▶ La méthodologie de gestion des risques ▶ La définition du contexte et des échelles de cotation ▶ La définition des différents couples « produits/clients » et « données d'entrée/fournisseurs » de son processus ▶ L'identification des risques, la cotation et la hiérarchisation ▶ L'identification des actions de maîtrise et l'évaluation de leur efficacité
	Mettre en oeuvre et suivre le plan d'action	▶ La définition du plan d'action ▶ Le suivi du plan d'action ▶ Le lien avec le plan de fonctionnement dégradé ou le plan de reprise d'activité, plan bleu, plan blanc...

QR5

DEVENIR AUDITEUR QUALITÉ INTERNE

DURÉE

3 jours (dont 1 jour en distanciel),
soit 21 heures

OBJECTIFS

Acquérir les connaissances et outils
de base pour mener des audits
internes

PUBLIC

Auditeur interne et auditeur interne
en devenir

PRÉ REQUIS

Aucun

**PÉDAGOGIE EN BLENDED
E-LEARNING**

Modules e-learning, quizz,
documents, observations, échanges,
apports théoriques

LES PRINCIPES ET BONNES PRATIQUES D'AUDIT (E-LEARNING)		
	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
DISTANCIEL : 0,5 JOUR	Connaître les principes clés de l'audit	▶ Connaître les fondements de la démarche qualité ▶ Connaître les principes clés ▶ Différencier audit interne et audit tierce et/ou seconde partie ▶ Connaître l'approche processus ▶ Avoir un premier niveau d'information sur les référentiels qualité applicables
	Mettre en œuvre les bonnes pratiques de l'audit	▶ Savoir planifier et préparer ses audits ▶ Savoir conduire une réunion d'ouverture et une réunion de clôture ▶ Savoir conduire les entretiens et la recherche d'éléments factuels sur le terrain ▶ Savoir rédiger des écarts et un rapport d'audit
MISE EN PRATIQUE DE L'AUDIT INTERNE (PHASE 1)		
	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
PRÉSENTIEL : 1 JOUR	Savoir préparer les audits	▶ Rédiger le plan d'audit ▶ Préparer la grille d'entretien
	Réaliser les audits	▶ Réalisation d'audits à partir de son SMQ (les stagiaires s'exercent aux rôles d'auditeur et d'observateur) ▶ Assistance du formateur lors de la réalisation des audits pour ajustement sur la technique d'entretien et de recueil des preuves d'audit
	Retour sur les audits	▶ Les points forts ▶ Les points à améliorer

SUPERVISION POUR LA RÉDACTION DES RAPPORTS**DISTANCIEL : 0,5 jour**

Chaque auditeur devra rédiger ses rapports d'audit sous 3 semaines.

Un rendez-vous téléphonique sera organisé avec le formateur pour chaque auditeur interne.

Cet entretien permettra de valider la bonne réalisation des audits internes.

RÉALISATION DES AUDITS EN AUTONOMIE SUR SITE

Durant cette phase, les auditeurs réaliseront des audits internes en autonomie.

Le formateur ne sera pas présent.

Les auditeurs internes devront réaliser au moins un audit chacun avant le prochain rendez-vous présentiel.

MISE EN PRATIQUE DE L'AUDIT INTERNE (PHASE 2)		
	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
PRÉSENTIEL : 1 JOUR	Retour sur les audits réalisés en autonomie	▶ Les facilités ▶ Les difficultés ▶ Réponse aux questions
	Réaliser les audits	▶ Réalisation d'audits à partir de son SMQ (les stagiaires s'exercent au rôle d'auditeurs et d'observateurs) ▶ Assistance du formateur lors de la réalisation des audits pour ajustement sur la technique d'entretien et de recueil des preuves d'audit
	Retour sur les audits	▶ Les points forts ▶ Les points à améliorer



DÉVELOPPEMENT DURABLE ET RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES (RSE)

INTRODUCTION À LA NORME ISO 26000

DURÉE

2 jour, soit 14 heures

OBJECTIFS

Prendre connaissance des principes et exigences de la norme ISO 26000 afin de mettre en œuvre un système de management au service de la performance de l'entreprise

PUBLIC

Direction qualité et gestion des risques, responsable qualité, auditeur interne, pilote de processus

PRÉ REQUIS

Connaissance des systèmes de management appréciée, mais non obligatoire

PÉDAGOGIE

Apports illustrés et conseils, exercices, échanges

	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
JOURNÉE 1	Connaître les concepts et les définitions liés au développement durable et à la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)	▶ Présentation du concept : définitions, principes, historique ▶ Les principaux enjeux planétaires : économiques, environnementaux, sociaux ▶ Les référentiels nationaux : Loi NRE, agenda 21, Le guide SD21000 ▶ Les référentiels internationaux : A3D, Sigma, Global compact, AA1000, ECS2000, IIP, SA8000, GRI, ISO 9001, ISO14001, ISO 45001
	Connaître la norme ISO 26000	▶ Son origine, ses enjeux ▶ La définition du concept de Responsabilité Sociétale au cœur du développement durable ▶ L'ISO 26000 et les autres textes fondateurs ▶ Le contenu global, l'articulation générale de l'ISO 26000 ▶ Le vocabulaire associé pour bien s'approprier les exigences ▶ Les 7 principes de base à respecter pour toute démarche de Responsabilité Sociétale
JOURNÉE 2	Identifier les enjeux RSE au travers des 7 questions centrales de l'ISO 26000	▶ Comprendre et identifier les moyens de s'engager sur les grands thèmes centraux de la RSE : la gouvernance de l'organisation, les droits de l'homme, les relations et conditions de travail, l'environnement, la loyauté des pratiques, les questions relatives aux consommateurs, les communautés et le développement local
	Appréhender les grandes étapes de mise en œuvre de l'ISO 26000 au cœur de l'organisation	▶ Diagnostic ISO 26000 : → Déploiement (comprendre, identifier les moyens de déployer la démarche de RSE et les implications concrètes, créer son plan d'action) → Rendre compte et faire reconnaître : posture à adopter, moyens et ressources clés ; assurer la crédibilité
	Construire le reporting	▶ Analyse du reporting sociétal ▶ Méthodes diverses de reporting ▶ Le contrôle des informations ▶ La publication des informations ▶ Le choix des indicateurs traités ▶ Intérêt du reporting sociétal

QR10

INTÉGRER L'APPROCHE ENVIRONNEMENTALE A VOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT

LES EXIGENCES DE L'ISO 14001

DURÉE

1 jour, soit 7 heures

OBJECTIFS

Appréhender les exigences de l'ISO 14001 et leurs impacts sur le système de management environnemental (ou SMI) de votre structure

PUBLIC

Responsable environnement, QSE, référent, auditeur interne, pilote de processus, dirigeant ...

PRÉ REQUIS

Aucun

PÉDAGOGIE

Présentation de chaque exigence de manière illustrée et didactique, réflexion en groupe, partage d'outils, échange d'expériences

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Prendre connaissance des principes de l'ISO 14001

Évaluer les impacts environnementaux et les dispositions de maîtrise à mettre en oeuvre

Découvrir des outils pour faciliter l'intégration des exigences

THÈMES TRAITÉS

- ▶ Les enjeux et les fondements
- ▶ Le cadre de cohérence avec la HSL (High Level Structure)
- ▶ Relations entre le SME et la stratégie de l'organisation
- ▶ Identification des risques et des opportunités, hiérarchisation de ses impacts environnementaux
- ▶ Renforcement de l'écoute et de la prise en compte des parties prenantes
- ▶ Amélioration de la transparence et systématisation de la communication externe
- ▶ Prise en compte des impacts environnementaux tout au long du cycle de vie des produits/services
- ▶ Exigences liées aux achats et intégration de l'évaluation fournisseurs
- ▶ Réalisation d'une auto-évaluation rapide de son système
- ▶ Identification des principales actions à mener
- ▶ Gestion des situations d'urgence

- ▶ Prise en main d'outils et méthodes
- ▶ Comment intégrer efficacement vos différents systèmes ?

QR11

METTRE EN PLACE UN SYSTÈME DE MANAGEMENT SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL (ISO 45001)

DURÉE

1 jour, soit 7 heures

OBJECTIFS

Connaître les principales évolutions de la norme ISO 45001 par rapport à l'OHSAS 18001

PUBLIC

Responsable Qualité, Responsable SST, Animateur Qualité, Animateur Sécurité ...

PRÉ REQUIS

Connaissance et/ou expérience des enjeux de la santé au travail dans une structure

PÉDAGOGIE

Apports théoriques, lecture et interprétation d'une partie des textes, réflexion en sous-groupe, travail individuel et collectif, observation de risques via des diaporamas, étude de cas

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Connaître le cadre du passage à l'ISO 45001

Appréhender les nouveautés de la norme en cohérence avec le système en place

Identifier les nouveautés et leurs déclinaisons possibles dans le système de management actuel

Planifier l'évolution du système

THÈMES TRAITÉS

Enjeux, principes de l'ISO 45001.

- ▶ Les 10 chapitres (cohérence et différence avec ISO 9001 et 14001)
- ▶ Le vocabulaire associé
- ▶ Le domaine couvert : santé physique, psychologique et mentale
- ▶ Norme VS Réglementation : la position de la normalisation européenne

Les éléments clés du système

- ▶ Les nouveautés par rapport à l'OHSAS 18001 en lien avec le système QSE existant :
 - Contexte et enjeux, Parties intéressées
 - Politique / objectifs / plan d'action....

Intégration des exigences du SMSST dans les processus métiers

- ▶ Culture SST, du droit à l'erreur et du signalement
- ▶ Participation et consultation des salariés et de leurs représentants
- ▶ Notion d'effectivité
- ▶ Pilotage du changement

Élaboration du plan d'action