

Code
118013

Durée
6
jours

Tarif Inter*
4 530 €
HT

*Repas inclus (en présentiel)

PROCHAINES SESSIONS

- **PARIS :**
4 nov. au 3 déc. 2024

[Voir toutes les sessions](#)

PUBLIC

Futurs Responsables qualité -
Responsables qualité déjà en poste
désirant valoriser leurs compétences

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

LES POINTS FORTS

Développement d'une réelle
compétence métier par un
traitement pragmatique de
l'ensemble des problématiques

Formation animée par plusieurs
formateurs experts en qualité,
auditeurs ISO 9001 ayant une grande
expérience en tant que responsables
qualité et consultants dans divers
secteurs d'activité (services,
industrie, médico-social, associatif...)

Proposition d'outils opérationnels et
élaboration de solutions propres aux
participants afin de faciliter leur
prise de fonction

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré
autour du transfert des
compétences
- Acquisition des compétences
opérationnelles par la pratique et
l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des
moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en
plusieurs temps pour permettre
engagement, apprentissage et
transfert
- Formation favorisant
l'engagement du participant pour
un meilleur ancrage des
enseignements

SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation est la garantie de la
qualité et de l'efficacité du
transfert de compétences durant

Objectifs pédagogiques

- Cerner les rôles, missions et outils du Responsable qualité
- Analyser les exigences de la norme ISO 9001 version 2015
- Réaliser un audit interne qualité
- Construire un système de management de la qualité (SMQ) en sensibilisant et en impliquant les différents acteurs
- Réagir face à une situation de crise

Programme de la formation

ISO 9001 : maîtriser la norme et piloter efficacement son système de
management de la qualité (2 jours)
Voir le module Réduire

Décrypter les exigences de la norme ISO 9001:2015 pour les rapprocher des actions à mettre en oeuvre dans son organisation

Expliquer les enjeux et intérêts d'un système de management
de la qualité (SMQ)

- Intégrer la politique qualité dans son organisation
- S'inscrire dans un système de reconnaissance : la certification
- Brainstorming : pourquoi mettre en oeuvre un système de management de
la qualité ?

Décoder les exigences de l'ISO 9001 : 2015

- Approche PDCA, principes de management qualité
- Parties intéressées pertinentes
- Outils et méthodes
- Conformité réglementaire
- Structure HLS de la version 2015 de la norme ISO 9001
- Atelier fil rouge - Étape 1 : rapprocher les exigences de la norme des actions
concrètes à mener par l'entreprise (politique qualité, planification, mise en
œuvre et fonctionnement, système documentaire, contrôles et actions
correctives, audit, revue de direction)

Elaborer les grandes lignes d'un SMQ (système de management de la qualité)

Intégrer l'approche processus dans son analyse des risques

le parcours.

- En présentiel ou distanciel, en synchrone ou asynchrone, pendant ou à l'issue du parcours, la réussite de l'évaluation donnera lieu à un certificat « Lefebvre Dalloz ».

- Définition et description d'un processus, différences entre processus et procédures
- Cartographie des interactions entre les processus
- Analyse des risques : exigences ISO 9001 et méthodologies envisageables
- Brainstorming : citer les exigences de la norme ISO 9001

Construire les grandes lignes d'un programme de management de la qualité pour passer de la politique qualité au plan d'actions

- Comité de pilotage et définition du calendrier
- Analyse du contexte de l'organisme
- Prise en compte des attentes et besoins des parties prenantes
- Rédaction de la politique qualité
- Diagnostic qualité initial
- Définition des objectifs et cibles
- Atelier fil rouge – Étape 2 : construire un programme de management de la qualité

Mettre en oeuvre son SMQ en pilotant son amélioration continue

Mettre en oeuvre son SMQ en associant les parties prenantes à sa démarche

- Renforcement du leadership, rôles, responsabilités et autorités
- Former et sensibiliser le personnel : contenu et modalités
- Communication interne et externe
- Informations documentées
- Préparation et réponse aux situations d'urgence
- Exercice pratique : réaliser la carte mentale des parties prenantes de son SMQ

Évaluer la performance et piloter l'amélioration continue

- Procédures de surveillance
 - Veille réglementaire
 - Obtenir la certification et assurer son renouvellement
 - Atelier fil rouge – Étape 3 : mettre en oeuvre et piloter le système de management de la qualité
 - traiter les non-conformités, mettre en place des actions correctives et préventives
 - maîtriser ses enregistrements
- Faire progresser le SMQ grâce aux audits internes Réaliser la revue de direction (but, ordre du jour, fréquence)
Audit interne qualité – ISO 9001 : méthode et pratique (2 jours)
Voir le module Réduire

Elaborer un programme d'audit interne qualité selon la norme ISO 9001:2015

Citer les exigences des normes ISO

- Rappels sur l'ISO 9001 : 2015 et ISO 19011
- Définition et objectifs d'un audit interne
- Rôles et responsabilités des auditeurs et audités
- Etapes de l'audit
- Planning d'audits : programmation et déclenchement de l'audit

Préparer le programme d'audit

- Désignation de l'équipe d'auditeurs : qui peut auditer quoi ?
- Détermination du périmètre et des objectifs de l'audit : qu'audite-t-on ? pourquoi ?



- Collecte et analyse des documents
- Préparation du plan d'audit
- Elaboration des documents d'aide à l'audit et les questionnaires spécifiques

Simuler la réalisation d'un audit interne qualité par des mises en situation

Appliquer le programme d'audit interne

- Animation de la réunion d'ouverture
- Répartition des tâches de l'audit
- Conduite des entretiens
- Identification des écarts
- Préparation et animation de la réunion de clôture

Identifier les comportements adéquats pour les auditeurs et les audités

- Bien communiquer sur son rôle et sa mission
- Développer sa capacité d'écoute
- Favoriser la coopération par ses attitudes
- Adapter son langage à ses interlocuteurs et savoir réagir face à des comportements de méfiance, diversions, rétention d'informations
- Prévenir et désamorcer les conflits

Rédiger le rapport d'audit

Elaborer le rapport d'audit

- Mesurer et formaliser les écarts
- Rapport d'audit : contenu, rédaction, enregistrement et diffusion

Utiliser le rapport d'audit pour piloter l'amélioration continue de son SMQ

- Définition et planification des actions correctives
 - Suivi de leur mise en œuvre
 - Prise de recul sur la méthode d'audit interne : indicateurs, mesure de la satisfaction et exploitation des retours d'expériences
 - Atelier fil rouge « Réaliser un audit interne qualité » : tout au long de la formation, les participants déroulent tout le processus d'audit interne à partir d'un cas concret
 - Cas pratique : élaborer le programme d'audit
 - Construction d'outil (fiches et check-list) : préparer l'audit - collecter et analyser les documents d'audit, préparer le plan d'audit et les interviews, construire des supports d'audit (questionnaires, check-list...)
 - Jeux de rôle : réaliser un audit interne. Les participants se répartissent les rôles d'auditeurs et audités et travaillent sur les étapes clés de la réalisation de l'audit interne ISO 9001 (animer la réunion d'ouverture, conduire les entretiens, préparer et animer la réunion de clôture)
 - Cas pratique : rédiger le compte-rendu d'audit et identifier les actions correctives
 - Partage d'expériences : bonnes pratiques, difficultés ou conflits que les participants peuvent rencontrer lors des audits internes
- Communication et gestion de crise QSE : méthode et outils pour répondre à ses obligations (2 jours)
Voir le module Réduire

Choisir des outils de communication adaptés à la situation, aux interlocuteurs et à son système de management QSE

- Réveil pédagogique : définition de la notion de communication : qu'attend-on de ses interlocuteurs lorsqu'on communique ?

Repérer les exigences légales et les référentiels applicables en QSE

- Exigences légales en matière d'information
- Sensibilisation du personnel et communication : exigences des référentiels QSE
- Adaptation de son mode de communication aux parties prenantes
- Interlocuteurs : services internes, fournisseurs, autorités, services publics, plaintes de riverains et associations
- Cas pratique : identifier ses interlocuteurs internes et externes

Définir le périmètre du plan de communication

- Quels sont les messages à faire passer en fonction des acteurs ?
- Modes de communication
- Brainstorming : par quels moyens communiquer (message, support, canal) ?
- Quand communiquer et à quelle fréquence ?
- Cas pratique : établir la trame de son plan de communication, vers qui communiquer et avec quels objectifs ?

Etablir un plan de communication en interne et en externe

Mettre en œuvre des outils de communication interne

- Interlocuteurs internes : direction, managers, salariés, représentants du personnel
- Rédiger des newsletters, flashes QSE, livrets d'accueil
- Conduire des réunions terrain, établir des tableaux de bord
- Organiser des séminaires, jeux et challenges : dynamiser et fédérer les équipes
- Recueillir les suggestions
- Echanges informels
- Adaptation de sa communication à son interlocuteur
- Animation, sensibilisation, formation et implication des équipes

- Atelier « Communiquer en interne » :

Etude de cas : exemples de supports de communication
Construction d'outil : élaborer les outils de communication propres aux participants selon leurs problématiques et leurs systèmes QSE
Plan d'actions : préparer un plan d'actions de communication interne

Communiquer en externe : adapter son discours et faire accepter l'activité de l'entreprise

- Interlocuteurs externes : autorités (DREAL, inspection du travail...), services publics (mairie, département, région, SDIS...), public (riverains, associations, écoles...), fournisseurs
- Créer ses outils de communication : articles de journaux, réunions de travail, visite de l'entreprise
- Savoir convaincre, rassurer et donner confiance
- Atelier « Communiquer à l'externe » :
- Etude de cas : exemples de supports de communication
- Construction d'outil : élaborer les outils de communication propres aux participants selon leurs problématiques et leurs systèmes QSE
- Plan d'actions : préparer un plan d'actions de communication externe

Évaluer l'efficacité des actions de communication

- Audits internes
- Suivi des résultats : indicateurs QSE



- Partage de pratiques : échanges sur les différentes méthodes d'évaluation des actions de communication et le choix d'indicateurs pertinents dans les entreprises des participants

Expérimenter les spécificités de la communication en situation de gestion de crise QSE

Communiquer en situation d'urgence : gestion d'une crise QSE

- Organiser la communication en situation d'urgence
- Identifier et évaluer une situation de crise
- Anticiper les actions des parties prenantes : analyse des comportements, attentes des victimes, riverains, médias, associations et pouvoirs publics
- Identifier les stratégies de réponses envisageables en fonction du type de crise
- Manuel de crise et plan de continuité de l'entreprise
- Brainstorming : les stratégies à déployer en cas de crise QSE
- Etude de vidéos : déterminer les grands principes de la gestion de crise

Mettre en œuvre sa communication pour gérer une crise QSE

- Mettre en œuvre sa communication de crise : constitution d'une cellule de crise, actions des parties prenantes
- Identification des actions clés et des conduites à tenir, élaboration des messages et outils de communication
- Brainstorming : « Réagir face à une situation de crise » (travail collectif) : les participants sont mis en situation de gestion de crise et chargés de mettre en œuvre une communication adaptée
- Étude de vidéos : analyser les retours d'expériences de crises particulières (crise qualité dans l'agroalimentaire, accidents du travail, crise sanitaire, catastrophes naturelles, accidents industriels) et en identifier les points de vigilance à mettre en place

Parmi nos formateurs



Philippe Barbaza

Après 7 ans de bureau d'études Electronique, et 15 de management en position transversale ou hiérarchique (responsable de Production, responsable Qualité, responsable de site), Il est consultant-formateur depuis 2006 et accompagne toute structure dans leurs démarches d'amélioration, de certification QSE, ainsi que dans la conduite du changement. Il est également auditeur de certification tierce partie ISO9001, ISO14001, ISO45001, IRIS et QUALIOP1, et évaluateur EFQM (modèle européen d'Excellence).