

Catalogue 2016 :

Qualité

LES FONDAMENTAUX DU POSTE DE RESPONSABLE DU MANAGEMENT DE LA QUALITÉ (NIVEAU 1)

Durée de la formation : 4 jours.

Objectifs de la formation : Cerner les aspects du poste de responsable qualité afin de définir une politique d'amélioration continue efficace.

Participants : Toute personne amenée à occuper ce type de poste.

Formateur : Expert en management de la qualité.

PROGRAMME

Rappel des grands principes

- Présentation des grands courants de la qualité
- Notions sur la qualité et ses corollaires (conformité, mesure, contrôle, autoévaluation, assurance qualité, audit, PDCA)
- Connaissances sur les normes ISO et les référentiels
- Gestion de la performance, l'écoute, la qualité du management

Cerner l'importance d'un management de la qualité efficace et de l'amélioration continue

- Définir la politique qualité
- Etude de l'approche du management efficace par les processus, l'assurance qualité clients/fournisseurs
- Présentation du client et de la place qu'il occupe dans l'entreprise
- Connaissance de l'amélioration continue au quotidien (Kaizen)
- Compréhension d'une logique efficace et opérationnelle au service du client

La structuration du système de management qualité

- Comprendre les processus, documents qualité, manuel qualité, politique qualité
- Identifier le principe d'architecture et de gestion du système de management de la qualité (SMQ)
- Connaître le système documentaire
- Présentation des outils de mesure comme outils de progrès et d'amélioration continue
- Appréhender la revue de direction dans le processus de pilotage global

La construction et la mise en œuvre de la démarche qualité

- Identifier les responsabilités et les missions du manager de la qualité
- Connaître les conditions préalables de mise en œuvre d'une démarche qualité efficace
- Procéder à l'étude de l'existant
- Savoir procéder à la détermination du plan qualité
- Savoir procéder à la détermination des acteurs et champ d'intervention de la « démarche projet »
- Méthodologie de gestion et pilotage du projet « démarche qualité »

Usage de méthodes et outils de la qualité

- Étudier et réguler les dysfonctionnements
- Etude des coûts et réalisation de valeur ajoutée
- Méthodologie de résolution de problèmes
 - Etude des causes premières
 - Agir de manière préventive et corrective
 - Connaissance d'autres outils : AMDEC, statistiques (MSP, SMED), 5S, juste-à-temps, audits
- L'élaboration et le suivi d'indicateurs pertinents, les tableaux de bord

Importance du management de la qualité en tant que vecteur de la qualité dans l'entreprise et en dehors de l'entreprise

- Apprendre à animer l'équipe afin de stimuler la démarche qualité
- La gestion de la communication interne et externe

LA DÉCOUVERTE DU POSTE DE CORRESPONDANT QUALITÉ

Durée de la formation : 2 jours.

Objectifs de la formation : Cerner les aspects du poste de responsable qualité afin d'avoir une utilisation efficace des outils de communication et d'animation.

Participants : Toute personne amenée à occuper ce type de poste.

Formateur : Expert en qualité.

PROGRAMME

Connaissance des fondamentaux d'une démarche Qualité orientée amélioration continue

- Procéder à la précision de la notion de « management de la qualité » et de cycle PDCA
- Améliorer la satisfaction du client par l'intermédiaire de la Qualité
- Expliciter la définition de la relation client/fournisseur interne

Cerner le rôle et les tâches qui incombent au correspondant qualité

- Comprendre le rôle de relais entre les responsable qualité et les acteurs
- Devoir de formation, d'information, de communication, d'animation et d'adhésion au projet Qualité
- Identifier et connaître les interlocuteurs clés du correspondant qualité

La mise en pratique outils qualité au quotidien

- Techniques de formalisation et d'amélioration des processus
- Comprendre la rédaction des procédures et des modes opératoires
- Savoir être efficace dans la gestion du système documentaire
- Procéder à l'instauration de fiches et de plans d'amélioration
- L'utilisation de la méthode de résolution de problèmes
- Effectuer des audits qualité

Savoir s'approprier les outils d'animation de la qualité

- L'élaboration des réunions qualité
- Pouvoir animer des groupes de travail
- Comprendre le rôle en tant que garant de la circulation des informations
- Gérer le suivi des actions en cours et des indicateurs de performance

Avoir la capacité à stimuler la démarche qualité

- Avoir la reconnaissance dans sa fonction
- Savoir développer sa force de proposition

CONNAISSANCE DE LA FORMATION PRATIQUE D'AUDITEUR : NIVEAU 1

Durée de la formation : 3 jours.

Objectifs de la formation : Avoir la maîtrise des méthodes et outils pour pouvoir conduire des audits de manière efficace.

Participants : Toute personne amenée à réaliser des audits.

Formateur : Expert en audits.

PROGRAMME

Les principes de bases liés au contexte et à la démarche d'audit

- Rappel des principes du système de management de la qualité
- Aperçu des différents types d'audit
- Compréhension des rôles et responsabilités de chacun
- Connaissance du vocabulaire
- Cerner les objectifs d'un audit
- Connaissance des référentiels associés (ISO 19011, ISO 9001)
- Comprendre le déclenchement des audits

Procéder à la mise en œuvre de l'audit

- Savoir préparer la visite d'audit :
 - Processus de collecte et analyse des documents
 - Préparation du planning et prise de RDV (principes et règles)
 - Établir le guide d'entretien
- Comprendre la conduite de la visite d'audit (interviews)
 - Procéder à la réunion d'ouverture
 - Comprendre les visites sur le terrain et l'examen des preuves
 - Procéder à la collecte des informations qualitatives, quantitatives et la consolidation des données
 - Appréhender la réunion de synthèse et la clôture

Gestion de la formalisation de l'audit

- Apprendre à traiter l'information
- Gérer le rapport d'audit (règles de rédaction et hiérarchisation des écarts)
- Cerner le plan d'action : qui fait quoi et comment ?

PERFECTIONNEMENT A L'AUDIT : NIVEAU 2

Durée de la formation : 2 jours.

Objectifs de la formation : Perfectionner les méthodes d'audit pour être plus efficace.

Participants : Toute personne amenée à réaliser des audits.

Formateur : Expert en audits.

PROGRAMME

Rappel des fondamentaux

- Définition de la norme ISO 19011, norme dédiée à l'audit
- Définition de l'audit

Comprendre les objectifs de l'audit dans un souci d'amélioration

- Comprendre les bases
- Maîtrise des techniques
 - Gestion du schéma de communication
 - Cerner les outils associés
- Précisions sur l'auditeur et l'audité : plusieurs éclairages simultanés

Retracer les points clés pour un audit qualité efficace

- Le recueil des informations :
 - L'utilisation de la stratégie de questionnement
 - Procéder à l'écoute et à la reformulation
 - Avoir une écoute active
 - Rebondir sur les réponses
- Comprendre les attitudes au moment de l'entretien
 - Les principes sur la communication non verbale
 - Les conséquences des attitudes sur la relation auditeur – audité
 - Pouvoir répondre aux objections
- Savoir identifier et formuler les observations d'audit :
 - Cerner et recueillir des faits
 - Présenter des constats en réunion de clôture
 - Formulation des constats et la rédaction du rapport d'audit

Procéder à la simulation par la mise en situation des auditeurs

- Simuler une situation d'audit sur un cas d'école
- Simuler des étapes d'audit avec les participants

Etudier les résultats liés à la mise en situation

- Comprendre les comportements
- Présentation du compte rendu
- Principe des écarts réels et observés
- Cerner les différentes phases et leur accomplissement

Accomplir le bilan de la simulation faite

- Au niveau de la préparation de l'audit
- Au niveau de la conduite de l'audit
- Au niveau des résultats de l'audit

Définition des pistes d'amélioration individuelles du métier d'auditeur interne

LES FONDAMENTAUX DU SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE QSE (QUALITE, SECURITE, ENVIRONNEMENT)

Durée de la formation : 5 jours.

Objectifs de la formation : Comprendre les bases sur la Qualité, la Sécurité, et l'Environnement pour la mise en œuvre d'un système de management efficace.

Participants : Toute personne chargée de missions dans le domaine de la Qualité.

Formateur : Expert sur les approches de certification et des systèmes de management QSE.

PROGRAMME

Connaissance des bases du QSE

- Les grands concepts qualité, sécurité et environnement :
 - Rappel de l'historique
 - Comprendre les enjeux
 - Cerner les spécificités
- Les normes :
 - ISO 9001 et 9004 : management de la qualité
 - ISO 14001 : organisation environnementale de l'entreprise
 - OHSAS 18001 : santé et sécurité au travail

Mettre en avant l'importance du système QSE dans une entreprise

- Avoir une approche systémique
- Avoir une approche par les processus
- Comprendre l'implication de la ressource humaine
- Explication de « l'harmonisation » ou d'une intégration des systèmes de management
- Identifier la politique des systèmes Qualité, Sécurité et Environnement
- Présentation de la communication interne et externe cohérente intégrant le QSE
- Cerner les aspects du management simultané de la Qualité, la Sécurité, l'Environnement

Instaurer et diriger le Système de Management Intégré (SMI)

- Présentation des états des lieux initiaux
- Cerner les attributions, tâches et fonctions du responsable QSE
- Compréhension des processus (identification, analyse, cartographie, amélioration)
- Avoir une logique documentaire
- Présentation de la revue du système QSE

Connaissances sur l'audit du système QSE

- Précision sur l'audit interne « étendu » QSE
- Comprendre les principes des équipes d'audit QSE
- Assimiler ce qu'est l'amélioration continue du système QSE

LA DECOUVERTE DU POSTE DE RESPONSABLE DE LA SECURITE DANS UNE PME

Durée de la formation : 5 jours.

Objectifs de la formation : Maitriser les bases sur l'hygiène, la sécurité, et la sûreté de fonctionnement pour atteindre un haut niveau d'efficacité sur le poste de responsable Sécurité.

Participants : Toute personne chargée de missions dans le domaine de l'hygiène et de la sécurité.

Formateur : Expert sur les approches de sécurité, conditions de travail.

PROGRAMME

Connaissance du cadre juridique

- Rappel sur l'historique, l'évolution de la réglementation
- Connaître les textes législatifs et réglementaires principaux
- Connaître les principes généraux de prévention

Appréhender les principes de la responsabilité juridique et droit pénal

- Identification des rôles et responsabilités respectives dans la structure
- Maitriser la délégation de pouvoir
- Connaissances sur la responsabilité civile et la responsabilité pénale

Procéder à une estimation des risques professionnels et du document unique

- La maîtrise des préalables essentiels à l'évaluation des risques professionnels
- Maitriser les postes, activités et situations de travail
- Décomposer les exigences concernant le document unique
- Savoir déterminer des actions d'amélioration et le suivi
- Gestion de la revue du document unique : outil d'amélioration continue

Connaissance des conseillers en prévention

- Définition de l'inspection du travail
- Présentation du service prévention des CARSAT
- Présentation du médecin du travail
- Précision sur le service sécurité de l'entreprise
- Connaissance des organismes de contrôle

Présentation du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail

- Définition du rôle et des missions
- Présentation du fonctionnement et des moyens

Les principes liés aux accidents de travail et maladies professionnelles

- Présenter les définitions
- Avoir la maîtrise de la gestion des coûts
- Connaissances sur les paramètres et les indicateurs

Principes sur la prévention des risques : organisation dans l'entreprise et intégration dans le travail et dans la GRH

- Assimilation des référentiels existants
- Les principes de l'OHSAS 18001
- Connaissance sur le management intégré ou système QSE
- Compréhension de l'aménagement du système : de la politique de la Direction à l'Amélioration Continue

Les outils de prévention

- Procéder à l'étude des risques
- Compréhension du plan de prévention
- Le système des audits
- Faire une analyse des accidents et des incidents
- Méthodologie de la communication et de l'animation interne

Définition de la sûreté des biens et des personnes

- Présentation de la sûreté des accès physiques
- Présentation des échanges immatériels
- Gérer la prise en compte et la gestion des alertes

Enonciation des outils de la sûreté

- Définition de l'arbre des défaillances
- Comprendre les approches de type « FMDS »
- Comprendre les approches de type AMDEC

Initiation à l'approche Six Sigma

Durée : 2 jours

Maîtrise des concepts fondamentaux liés aux domaines d'application de l'approche Six Sigma

Toute personne intervenant en tant que directeur, responsable qualité

Définir une stratégie d'amélioration

Définir la vision de l'entreprise

Définir la stratégie à mettre en œuvre : combiner démarche par « percées » et amélioration continue

Fixer les objectifs stratégiques d'Excellence Opérationnelle à atteindre

Créer et valider les principaux moyens de mesure d'efficacité et d'efficience (indicateurs et tableaux de bord)

Processus DMAIC (Define, Measure, Analyse, Improve, Control)

Pourquoi et que mesurer ?

Définition de 6 Sigma

Présentation du processus DMAIC :

- approche générale
- présentation de chaque étape
- outils utilisés à chaque étape

Les domaines d'application (produits/process existants)

Processus DMADV (Define, Measure, Analyse, Design, Verify)

Présentation du processus DMADV

Les outils utilisés à chaque étape

Les domaines d'applications (produits/process nouveaux)

Organisation humaine

Les divers niveaux de compétences : Master Black Belt/Black Belt/Green Belt

Adapter cette organisation à la culture de son entreprise

La formation des chefs de projets internes

Déploiement d'un projet 6 Sigma

La structure projet

Le reporting

Les facteurs clés de succès

La fiabilisation des processus : analyse des risques et résolution des défaillances

Durée : 2 jours

Maîtrise des concepts fondamentaux liés aux outils et méthodes permettant la réduction des risques les plus critiques

Toute personne intervenant en tant que consultant

Formalisation des éléments préalables à l'analyse des risques du processus

Cartographier ses processus

Etablir la chronologie des opérations grâce au diagramme de déroulement du processus

Identifier les besoins et les contraintes des environnements qui impactent le processus

Rédiger le cahier des charges fonctionnel (CDCF)

Identifier, hiérarchiser les risques du processus selon leur criticité par l'AMDEC

Définir l'AMDEC (Analyse des Modes de Défaillances, de leurs Effets et de leur Criticité)

Clarifier le champ d'utilisation de l'AMDEC

Identifier les différents intervenants

Mettre en œuvre les groupes de travail

Organiser le déroulement des réunions

Estimer les différentes étapes détaillées de l'AMDEC

Prévoir la réunion de bilan

Elaboration de plan d'actions

Définir qui fait quoi, pour quand

Organiser des réunions de suivi

La résolution des risques les plus critiques

Présenter et animer la méthodologie de résolution de problèmes grâce aux principaux outils de la Qualité :

- Brainstorming
- vote pondéré
- diagramme causes-effets
- diagramme de Pareto
- QQQCCP (qui-quoi-où-quand-comment-combien-pourquoi)
- diagramme de Gantt
- matrice multicritères

Choisir le bon outil

Promouvoir le rôle de l'animateur

S'approprier les outils du Management de la Qualité pour un processus :

- diagramme des affinités
- diagramme des relations

La mise en œuvre de l'HACCP

Durée : 2 jours

Maîtrise des concepts fondamentaux liés aux dangers, à la maîtrise des points critiques

Toute personne intervenant en tant que cadre dans l'agroalimentaire, technicien

Définition de l'hygiène alimentaire et la notion de risque

Les enjeux

Les types de dangers

La notion de risque

Le rappel des différents risques de contamination alimentaire (chimique, physique, microbiologique)

Les moyens de protection et/ou de lutte

Positionner la sécurité alimentaire et l'HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point)

La nouvelle réglementation européenne

Le Paquet Hygiène :

- le règlement 178/2002
- le retrait / rappel
- le règlement 852/2004
- le règlement 853/2004

Les guides de bonnes pratiques

Appréhension de la méthodologie de l'HACCP

Définition

L'analyse des risques

Les préalables à la mise en place de l'HACCP

Les 7 principes de la méthode :

- principe 1 : procéder à une analyse des dangers
- principe 2 : déterminer les points critiques à maîtriser (CCP)
- principe 3 : fixer le ou les seuil(s) critiques(s)
- principe 4 : mettre en place un système de surveillance (traçabilité) permettant de maîtriser les CCP
- principe 5 : déterminer les mesures correctives à prendre lorsque la surveillance révèle qu'un CCP donné n'est pas maîtrisé
- principe 6 : appliquer des procédures de vérification afin de confirmer que le système HACCP fonctionne efficacement
- principe 7 : constituer un dossier dans lequel figurent toutes les procédures et tous les relevés concernant ces principes et leur mise en application

La mise en pratique de l'HACCP

Le plan en 12 étapes

Les documents à mettre en place

Le pilotage d'une démarche : du champ d'étude au plan d'actions

Les rôles des différents acteurs

Application de la méthode HACCP à une étude de cas (construction d'un plan HACCP)

Intégration du système HACCP dans la démarche du management de la sécurité alimentaire selon la norme ISO 22000

La mise en place du Lean Six Sigma

Durée : 2 jours

Maîtrise des concepts fondamentaux liés aux principes du Lean au niveau du « manufacturing »

Toute personne intervenant en tant que directeur, responsable développement

Les principes fondateurs

La recherche de la compétitivité

L'élimination de «l'inutile»

Du « Lean Thinking » au « Lean Management »

Le «Lean Thinking» : la culture du «juste nécessaire»

Le «Lean Management» : facteur clé de succès

Le Lean Manufacturing

Les 5 principes fondamentaux

La compréhension claire des «Muda» «Muri» «Mura»

Les outils du Lean Manufacturing :

- VSM Value Stream Mapping
- changement rapide de fabrication (SMED)
- TPM® : Total Productive Maintenance
- 5S
- pilotage des flux : flux tiré vs poussé, MRP, Kanban
- KAIZEN : l'amélioration continue

La mesure de la performance : les indicateurs associés

Les équipes autonomes en production et en développement

Découverte de l'approche Six Sigma

L'application au niveau de la fabrication et du développement des nouveaux produits/process

Les principes de base de la réduction de la variabilité

La méthode DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control) et les outils associés

La méthode DMADV (Define, Measure, Analyze, Develop, Validate) et les outils associés

Déploiement d'un projet Lean 6 Sigma

La fusion des deux approches

Le diagnostic

La structure projet à mettre en place

Le plan stratégique

Les indicateurs de performance

La mise en œuvre

La communication autour du projet

Le reporting du projet

Produits alimentaires : norme ISO 22000

Durée : 2 jours

Maîtrise des concepts fondamentaux liés aux enjeux et bénéfices de la norme ISO 22000

Toute personne intervenant en tant que responsables ou techniciens Qualité

Appréhension du paquet Hygiène

Le règlement 178/2002

Le retrait / rappel

- l'obligation des exploitants
- la notification aux pouvoirs publics
- la gestion de crise

Le règlement 852/2004

Le règlement 853/2004

Les guides de bonnes pratiques

Identification des fondamentaux d'un Système de Management de la Sécurité des Aliments (SMSA)

Principales définitions préalables (engagement de la direction, communication...)

Enjeux et bénéfices

Freins et obstacles

Difficultés et recommandations

Répondre aux exigences de la norme ISO 22000

Objectifs

Structure de la norme :

- Système de Management de la Sécurité des Aliments
- responsabilité de la direction
- management des ressources
- planification et réalisation de produits sûrs
- validation, vérification et amélioration du SMSA

L'intégration de l'HACCP

Les documents de référence : Codex Alimentarius, Pack Hygiène

Les points clés de la construction du SMSA selon ISO 22000

Elaboration de sa politique de sécurité des aliments

Management des ressources

Gestion et mise en œuvre de sa communication en interne et en externe

Maîtrise de la conception des produits : analyse des dangers, conception du plan HACCP, management des systèmes

Intégration d'un SMSA au SMQ

Les exigences supplémentaires par rapport à l'ISO 9001

Les documents à créer ou à adapter

Les erreurs à éviter : retour d'expérience

Planification de la démarche de certification ISO 22000

L'autoévaluation

Les audits internes

Les audits de certification

Présentation du Lean Manufacturing

Durée : 2 jours

Maîtrise des concepts fondamentaux liés à la gestion des processus de production

Toute personne intervenant en tant que consultant

Appréhension du contexte

La recherche de la compétitivité

La qualité totale

La production de masse et la production à la commande

Le concept et le système

Un système global d'amélioration des performances

Des objectifs clairement définis au préalable

Un processus continu et permanent

Les origines du Lean Manufacturing

Le modèle Toyota

Analyser et déterminer les points à améliorer

Le Lean Thinking ou comment faire la chasse aux gaspillages

La théorie des contraintes

L'extension du modèle à tous les processus (production, conception, développement, logistique, administratif)

Maîtrise des principes et mise en application

Les produits, les process, le personnel, la performance, le pilotage

L'intégration des outils du Lean Manufacturing

Les 5S ou les chemins de la compétitivité

La méthode SMED (changement de série ou d'outils en moins de 10 minutes)

La modélisation VSM (Value Stream Mapping)

Le Kanban et le Juste-à-Temps

La TPM (Total Productive Maintenance)

Le Kaizen ou l'amélioration continue