

# PROGRAMME DE FORMATION

## INITIATION À LA QUALITÉ, HYGIÈNE, SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL

### Public concerné :

Personnel du service QHSE

### Prérequis :

Connaissance du métier et du vocabulaire utilisé en agro-alimentaire

### Intervenant :

Formatrice consultante senior expérimentée

### Durée :

3 jours soit 21 heures

### Dates :

A définir

### Nombre de participants :

1 au minimum,  
12 au maximum

### Méthodes & Moyens pédagogiques :

- Formation théorique et pratique en présentiel (exposé, cas pratiques, exercices, animation de groupe, travaux dirigés)
- Vidéo projecteur
- Livrets pédagogiques

### Références normatives :

- Norme ISO 9001 v2015
- Norme IFS Food v8
- Norme BRC Food safety v8

### Accessibilité :

Le parcours de formation et les moyens pédagogiques peuvent être adaptés pour accompagner les personnes en situation de handicap tout au long de la formation.

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Appréhender et savoir comment appliquer les exigences des systèmes de management qualité et normes de sécurité des aliments
- Analyser des non-conformités, réclamations clients et appliquer des méthodes de résolution de problèmes
- Maîtriser toutes les étapes et adopter les comportements adaptés à la conduite et réalisation d'un audit interne
- Appréhender et savoir comment appliquer les principes de prévention en matière de santé et sécurité au travail

## PROGRAMME DU PARCOURS DE FORMATION

Cette formation se décline en 3 modules :

- **Module 1 : Initiation aux principes de Qualité et Sécurité des aliments**
  - Présentation des fondamentaux des systèmes de management de la qualité (SMQ) fondé sur la norme ISO 9001
  - Présentation des fondamentaux des normes IFS et BRC Food
  - Notions de Planification et pilotage des performances (Analyse de non-conformité et réclamations clients, méthodologie de résolution de problèmes, amélioration continue et mesure de la performance)
- **Module 2 : Initiation aux principes de la Santé et sécurité au travail**
  - Principes fondamentaux de prévention
  - Analyse des risques professionnels (DUERP)
  - Maîtrise des dangers liés aux entreprises extérieures (Plan de prévention et protocole de sécurité)
  - Contrôles réglementaires des installations et équipements
- **Module 3 : Initiation à l'audit interne**
  - Vocabulaire et étape clés de l'audit
  - Savoir mettre en place le processus d'audit et appliquer le PDCA
  - Intégrer la clé du succès de l'audit : la communication
  - Mise en situation d'audit

### Évaluation / Restitution

Les apprenants seront évalués tout au long du parcours au moyen d'évaluations formatives.

À l'issue de la formation, ils effectueront une évaluation sommative (sous forme de QCM) qui consiste à vérifier l'ensemble des compétences acquises.

Une correction de l'évaluation sommative sera réalisée collégalement et un certificat de réalisation de la formation sera remis à chaque apprenant à l'issue de la formation.

À partir d'une analyse de leur propre expérience, chaque apprenant pourra mettre en place une feuille de route personnelle sur laquelle il notera toutes les actions concrètes à mettre en œuvre à l'issue du parcours de formation.

## PROGRAMME DETAILLE (1/3)

# MODULE 1 : INITIATION AUX PRINCIPES DE QUALITE ET SECURITE DES ALIMENTS

### JOUR 1

Accueil des participants et tour de table (attentes et bilan des connaissances)

**Introduction** : Qu'est-ce que la qualité ? Qu'est-ce que la sécurité des aliments ?

**Séquence 1** : Présentation des fondamentaux des systèmes de management de la qualité (SMQ) fondé sur la norme ISO 9001:

- **Les principes de management de la qualité**
  - L'approche processus dans la qualité
  - Le principe d'amélioration continue (PDCA)
- **Analyse de contexte**
  - Analyses des parties intéressées internes et externes
  - Notions de risques et opportunités
- **Présentation des processus**
  - Cartographie des processus
  - Identification des processus (données d'entrée, données de sortie)
  - Outils de surveillance des processus

**Séquence 2** : Présentation des fondamentaux des normes IFS et BRC Food

- **Introduction** : Qu'est-ce qu'un danger ? Qu'est-ce qu'un risque ?
- **Analyse des dangers**
  - Les différents types de microorganismes (utiles et pathogènes)
  - Les différents types de dangers chimiques, physiques et autres dangers existants en alimentaire
- **Présentation globale des normes IFS et BRC**
  - Structures des normes et principales exigences
  - Modalités d'évaluation
- **Gestion des risques**
  - Analyse des risques et points critiques à chaque étape
  - Identification des moyens de maîtrise et de surveillance

**Séquence 3** : Planification et pilotage des performances

- **Analyse de non-conformité et méthodologie de résolution de problèmes**
  - Qu'est-ce qu'une non-conformité ?
  - Analyse des causes en utilisation des outils de résolution de problème (ex : 5M, 5P, QQOQCP)
  - Notion d'actions curatives, correctives et préventives
- **Modalités de suivi de la relation client et gestion des réclamations** :
  - Suivi de la satisfaction clients
  - Gestion des réclamations clients
- **Principe d'amélioration continue et mesure de la performance** :
  - Plan d'actions d'amélioration
  - Tableau de bord des indicateurs
  - Outils de communication interne

## PROGRAMME DETAILLE (2/3)

### MODULE 2 : INITIATION AUX PRINCIPES DE LA SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL

#### JOUR 2 :

**Introduction :** Qu'est-ce que la Santé et sécurité au travail ?

#### **Séquence 1 :** Principes fondamentaux de prévention

- **Définitions et notions fondamentales :**
  - Accident
  - Risques, dangers
  - Conséquences
  - Qualité de vie et conditions de travail
- **Les 9 principes de prévention**

#### **Séquence 2 :** Analyse des risques professionnels (DUERP)

- **Les grandes familles de risques professionnels**
- **Notion d'unité de travail**
- **Analyse des risques professionnels : DUERP**
- **PAPRI Pact** (Programme Annuel de Prévention des Risques et d'Amélioration des Conditions de Travail)

#### **Séquence 3 :** Maitrise des dangers liés aux entreprises extérieures

- **Plan de prévention**
- **Protocole de sécurité**

#### **Séquence 4 :** Contrôles réglementaires

- **Contrôles de installations**
- **Contrôles des équipements de travail**

## PROGRAMME DETAILLE (3/3)

### MODULE 3 : INITIATION A L'AUDIT INTERNE

#### JOUR 3

**Introduction** : Vocabulaire et étape clés de l'audit

**Séquence 1** : Savoir mettre en place le processus d'audit et appliquer le PDCA

- **Éléments préalables à définir** :
  - Objectifs d'audit
  - Domaine d'application
  - Périmètre d'application
- **Les différentes étapes de la réalisation d'un audit** :
  - Préparation : plan d'audit, guide d'entretien et d'évaluation
  - Réalisation : ouverture, conduite, clôture,
  - Synthèse et rapport

**Séquence 2** : Intégrer la clé du succès de l'audit : la communication

- **La relation auditeur / audité**
  - Réussir à concilier « Rigueur de l'audit » et « Respect de l'audité »
  - Mener un audit générateur de motivation et de progression
  - La gestion des tensions et des comportements que peut susciter la situation d'audit
- **Principe et techniques de communication pour chacune des phases d'audit**
  - Comprendre les ressorts de la communication, éviter certaines attitudes inadaptées
  - Mener une réunion de clôture mobilisatrice pour la mise en œuvre des actions correctives

**Séquence 3** : Mise en situation d'audit

- **Préparer un audit**
  - Planification des audits
  - Revue documentaire (ex : fiche processus, procédure, indicateur)
  - Elaboration du plan d'audit
  - Définition d'une stratégie d'entretien et préparation des supports d'audit
- **Réaliser un audit terrain**
  - Réunion d'ouverture
  - Pratique de l'audit : prise de notes, analyse des preuves d'audit
- **Synthèse à chaud**
  - Réaliser un débriefing de l'audit réalisé
  - Vérification de la classification des constats d'audit (points forts, points sensibles, écarts avec leurs conséquences, conclusion relative à l'efficacité)
- **Rédaction du rapport d'audit**
  - Formulation claire et compréhensible des constats d'audit
  - Suivi des actions correctives

**Synthèse de la formation**

**Evaluation de la formation** (Evaluation formative et sommative sous forme de QCM)

**Conclusion de la formation**

## PRESENTATION DE LA FORMATRICE



Résumé des titres et qualités de la formatrice (CV détaillé disponible sur demande) :

Titulaire d'un Diplôme Universitaire de Responsable en Contrôle-Assurance-Qualité et d'un Mastère II de Gestion, Jessie Toula a plus de **25 ans d'expérience professionnelle dans les domaines QHSE**, au sein de grandes structures publiques ou privées.

Depuis 2013, elle intervient comme **formatrice, auditrice tierce partie** (elle est certifiée ICA et IRCA) et comme **consultante** dans des démarches d'accompagnement aux certifications.

En tant que formatrice, elle développe une pédagogie centrée sur la formation-action et sur un double transfert de connaissances : techniques et comportementales.

## MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES MIS EN ŒUVRE (POUR CHAQUE MODULE)

L'action de formation professionnelle se réalisera sous la forme d'une alternance d'exposés théoriques et de démonstrations pratiques suivie d'exercices pratiques réalisés par les apprenants encadrés par la formatrice.

La méthodologie adoptée favorise une mise en situation d'apprentissage des participants et permet d'opérer un véritable transfert de compétences du (des) formateur(s) vers les participants.

Les méthodes varient tout au long des séances de formation :

- **Méthode affirmative** : Cette méthode permet de transmettre une connaissance et de faire des synthèses.
- **Méthode interrogative** : amène l'apprenant à utiliser ses connaissances.
- **Méthode participative** : les apprenants sont acteurs de la formation.

Cette variation des méthodes pédagogiques permet :

- Des apports théoriques amenés par le (les) formateur(s).
- Des échanges entre participants.
- Des applications pratiques réalisées lors d'exercices individuels et en groupes, des mises en situation, des jeux de rôles, des recherches personnelles et des études de cas.

Durant ces journées de formation, la méthodologie s'appuiera sur les contextes professionnels des participants.

Ce fil conducteur leur permettra d'utiliser et de s'approprier l'ensemble des connaissances et des savoir-faire transmis, par le moyen d'applications immédiates en lien direct avec leur activité et fonction.

Il est convenu que l'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des stagiaires afin de permettre une adaptation optimale du processus pédagogique qui aura été prévu par le formateur.

L'action de formation se déroulera ensuite dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement remis au bénéficiaire, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et pratiques.

Afin de mettre en œuvre l'amélioration continue des formations proposées, une évaluation à chaud de la formation sera réalisée via une grille de satisfaction distribuée aux apprenants à l'issue de la formation.

Par ailleurs, et pendant une période de 3 mois, l'intervenante restera disponible par mail et/ou téléphone pour répondre aux différentes questions des apprenants.