

## PROGRAMME DE FORMATION – QSE06

### Maîtriser les normes ISO 9001 et ISO 14001 et piloter efficacement son SMI

#### Public concerné :

Toute personne en charge de l'élaboration ou de la participation à la démarche de certification qualité et environnement

#### Prérequis :

Aucun

#### Intervenant :

Consultante formatrice spécialisée dans les système de management intégrés

**Durée :** 2.5j soit 17h30

**Dates :** A définir

**Lieux :** Locaux du client (Intra-entreprise) ou salle réservée (inter-entreprise) et à distance

**Tarifs :** à partir de 2 500€ HT (TVA non applicable)

#### Nombre de participants :

2 pers. au minimum,  
12 pers. au maximum

#### Méthodes & Moyens pédagogiques :

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

#### Références :

- Norme ISO 9001 : 2015
- Norme ISO 14001 : 2015

#### Accessibilité :

Les moyens pédagogiques et modalités d'évaluation peuvent être adaptés pour accompagner les personnes en situation de handicap tout au long du parcours de formation.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

1. Construire et animer un Système de Management Intégré (SMI) qui réponde aux exigences des normes ISO 9001 et 14001 version 2015
2. Intégrer la logique de risques et opportunités dans le SMI
3. Définir des outils de pilotage adaptés et efficaces

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### Introduction

**Présentation des normes ISO 9001 et 14001 version 2015 :** approche comparative et intégrée (points communs, différences)

**Séquence 1 : Appréhender le contexte de l'organisme**

**Séquence 2 : Intégrer la notion de leadership**

**Séquence 3 : Planifier son SMI**

**Séquence 4 : Maîtriser les processus support**

**Séquence 5 : Maîtriser les activités opérationnelles**

**Séquence 6 : Evaluer les performances et s'améliorer en continue**

### SYNTHESE, ÉVALUATION ET CONCLUSION DE LA FORMATION

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 DÉTAILLÉ

### FORMATION « MAITRISER LES NORMES ISO 9001 ET ISO 14001 ET PILOTER EFFICACEMENT SON SMI »

#### JOUR 1 (0,5 jour)

Accueil des participants et tour de table

##### Introduction :

- Qu'est-ce qu'une norme ?
- Principe d'amélioration continue et PDCA
- Notion de risques et opportunités
- Les principes de management de la qualité
- Les principes de management de l'environnement
- La structure des normes de système de management (HLS)

**Présentation des normes ISO 9001 et 14001 version 2015** : approche comparative et intégrée (points communs, différences)

##### Séquence 1 : Appréhender le contexte de l'organisme

- Identifier les enjeux internes et externes de l'organisme
- Identifier les besoins et attentes des parties intéressées ou parties prenantes
- Identifier le domaine d'application
- Intégrer l'approche processus et le SMI (Système de Management Intégré)

#### Jour 2 (1 jour)

##### Séquence 2 : Intégrer la notion de leadership

- L'engagement de la direction et la stratégie de l'entreprise
- Les rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme

##### Séquence 3 : Planifier son SMI

- Identifier les risques et opportunités pour l'organisme
- Identifier ses obligations de conformité
- Fixer ses objectifs avec efficience
- Formaliser son plan d'actions
- Gérer les modifications

##### Séquence 4 : Maîtriser les processus support

- Les ressources humaines (compétences, sensibilisation, connaissances organisationnelles)
- Les ressources matérielles (infrastructures, environnement de travail, ressources pour la surveillance et la mesure)
- Les informations documentées
- Le plan de communication interne et externe

Jour 3 (1 jour)

**Séquence 5 : Maîtriser les activités opérationnelles**

- Planification et maîtrise des activités opérationnelles
- Gestion des processus amont (exigences relatives aux produits, conception-développement, achats)
- Maîtrise des activités opérationnelles (production, traçabilité, libération, SAV, maîtrise des produits non conformes)
- Maîtrise de la chaîne de valeur en lien avec les aspects/impacts significatifs et la perspective de cycle de vie
- Préparation et réponses aux situations d'urgence

**Séquence 6 : Evaluer les performances et s'améliorer en continue**

- Notions de planification et pilotage des performances (Surveillance, mesure de la performance, analyse et évaluation de non-conformité et réclamations clients, méthodologie de résolution de problèmes)
- Audits internes
- Revues de direction
- Plan d'actions d'amélioration continue

**SYNTHESE, ÉVALUATION ET CONCLUSION DE LA FORMATION**

- Synthèse de la formation
- Evaluation de la formation (QCM)
- Conclusion de la formation (feuille de route de chaque participant)

**Nb : Pour chaque séquence de formation, des exercices de mise en application adaptés seront réalisés.**

Exemple d'outils remis aux apprenants : modèle de cartographie des processus, matrices SWOT, fiches processus, outils d'analyse des risques et opportunités, procédures, plan d'actions, checklists ISO, etc...

**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, d'exercices pratiques et d'ateliers de mise en pratique réalisés par les apprenants encadrés par le formateur.

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 apprenants 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.

### Précisions sur les méthodes et moyens pédagogiques :

L'action de formation professionnelle sera réalisée en utilisant une **diversité de moyens pédagogiques** : une alternance d'exposés théoriques, d'exercices et cas pratiques, travaux dirigés en sous-groupe, supports vidéo et ateliers de mise en pratique réalisés par les apprenants encadrés par la formatrice.

Cette méthodologie favorise une **mise en situation** des apprentissages des apprenants et permet d'opérer un véritable transfert de compétences de la formatrice vers les apprenants. Durant ces journées de formation, la méthodologie d'animation s'appuiera sur les contextes professionnels des apprenants. 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.

Des **stratégies pédagogiques adaptées** sont mises en œuvre pour la sensibilisation des apprenants grâce à l'utilisation de méthodes d'animation variées tout au long des séquences 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 à la fois, des apports théoriques amenés par la formatrice, des échanges entre apprenants (retours d'expérience) et 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.

### Accessibilité et adaptation :

Avant la formation, la formatrice prend connaissance des adaptations demandées par le client et des réponses aux questionnaires d'auto-positionnement renseigné par les apprenants pour adapter la formation.

En début de session, la formatrice recueille également les **attentes des apprenants**, vérifie les **prérequis** des apprenants et énonce les **modalités d'évaluation** et d'accompagnement tout au long de la formation.

L'adaptation se fait tout au long de la formation en lien avec les échanges entre les apprenants et la formatrice.

Les moyens pédagogiques et modalités d'évaluation seront adaptés pour accompagner les personnes en situation de handicap tout au long du parcours de formation.

### Précisions sur les modalités d'évaluation :

Les apprenants seront évalués tout au long du parcours au moyen d'évaluations formatives et des ateliers de mise en pratique.

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 sa 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.