

<b>PUBLIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Personnes de 16 à 30 ans</li> <li>✓ Salariés d'entreprise</li> </ul>
<b>PREREQUIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ BAC+2 ou BAC avec expérience professionnelle</li> </ul>
<b>OBJECTIFS</b>	<p>Rattaché au responsable QSE, ou au responsable de site, et en collaboration avec l'ensemble du personnel de l'entreprise, l'Animateur QSE veille à la satisfaction des clients, en particulier en assurant la qualité des produits, à l'amélioration des conditions de travail et à la réduction des impacts de l'activité sur l'environnement. Il anime les démarches qualité, sécurité, environnement en sensibilisant tous les acteurs de l'entreprise (de la direction aux opérationnels) au respect des standards internes, aux exigences clients et à la réglementation. Il contribue à l'amélioration permanente des performances QSE.</p> <p>Pour cela, il doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comprendre les enjeux QSE et les promouvoir dans l'entreprise</li> <li>✓ Appréhender la législation relative à la sécurité et l'environnement afin d'être capable de la faire appliquer dans l'entreprise</li> <li>✓ Connaître les principaux référentiels QSE</li> <li>✓ Appliquer les principaux outils d'animation QSE</li> </ul>

**ORGANISATION**

**PARCOURS DE FORMATION**

<b>QUALITE</b>	
Sensibilisation à la qualité	7h
Norme ISO 9001 : 2015	7h
Rédaction de procédures - Maitrise documentaire	7h
Approche Processus	7h
Gestion des non-conformités, actions correctives/ préventive	7h
Relations client-fournisseur - Evaluation des fournisseurs	7h
Sensibilisation aux normes alimentaires et HACCP	14h
<b>OUTILS</b>	
Veille législative et réglementaire sécurité et environnement	7h
Méthodes de Résolution de Problèmes	14h
Gantt et Pert, Gestion de projet	21h
AMDEC	14h
Visual management	7h
COQ	7h
Exploitation Microsoft Excel pour matérialiser les indicateurs	14h
<b>AUDIT</b>	
Audit de systèmes de management de la sécurité environnement selon le référentiel ISO 19011	7h
Audit concret en entreprise	21h
Visite d'entreprises	7h

<b>COMMUNICATION</b>	
Communication cohésion	3h30
Communication	14h
Prise de parole en public	14h
Conduite de réunion	7h
Approche de la fonction	7h
Formation de formateur	21h
<b>HYGIENE, SANTE, SECURITE AU TRAVAIL</b>	
Sauveteur secouriste du travail	14h
Sensibilisation à la sécurité	14h
Evaluation des risques professionnels et document unique	14h
Analyse d'accident du travail par la méthode de l'arbre des causes	14h
Référentiel ISO 45001	7h
Formation aux risques électriques	7h
Sensibilisation incendie et ATEX	7h
Mise en œuvre des plans de prévention	7h
Risques psychosociaux	14h
<b>ENVIRONNEMENT</b>	
Sensibilisation à l'environnement	7h
Evaluation des impacts environnementaux	7h
ICPE	7h
Norme ISO 14001	7h
Pollution Eau-Sol	7h
Gestion des déchets	14h
Norme ISO 50001	7h
<b>ACCUEIL, PREPARATION À LA CERTIFICATION</b>	
Accueil	3h30
Accompagnement à la certification	35h
Examen blanc	7h
Suivi en entreprise	7h
<b>Total</b>	<b>448h</b>

<b>METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cours théoriques</li> <li>✓ Cas pratique</li> </ul>
<b>MODALITE D'EVALUATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluation en cours de formation</li> </ul>
<b>SANCTION DE LA FORMATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Attestation de fin de formation</li> <li>✓ Validation de la formation par la délivrance du titre niveau 5</li> </ul>

## SENSIBILISATION A LA QUALITE

### OBJECTIFS

- ✓ Diagnostiquer la situation de son entreprise vis-à-vis de la démarche qualité
- ✓ Expliquer la nécessité de respecter la démarche qualité mise en place dans l'entreprise
- ✓ Utiliser le vocabulaire qualité

### PROGRAMME

#### Qualité : généralités

- Définitions
- Enjeux de la qualité

#### 10 mots clefs de la qualité

- Management
- Ressources
- Processus
- Exigences légales et exigences clients
- Objectifs
- Efficacité et efficience
- Satisfaction
- Communication
- Audit
- Amélioration continue

#### Relation client-fournisseur objectif : la satisfaction des clients

- Clients et fournisseurs de l'entreprise
- Clients en interne
- Fournisseurs en interne
- Conséquences d'une non-qualité

**OBJECTIFS**

- ✓ Identifier les exigences du référentiel ISO 9001 :2015
- ✓ Comprendre et assimiler les exigences de la norme

**PROGRAMME**

**Historique**

- Historique

**Vocabulaire qualité**

- Vocabulaire qualité L'organisation en logique PDCA

**Terminologies particulières**

- Contexte de l'organisme
- Exigences légales et réglementaires
- Produit et service
- Parties intéressées
- Risques
- Performance

**Approche processus**

- Approche processus (vue au cours de 2 journées spécifiques)

**Analyse des exigences du référentiel**

- Analyse du référentiel chapitre par chapitre

## REDACTION DE PROCEDURES ET MAITRISE DOCUMENTAIRE

### OBJECTIFS

- ✓ Rédiger une procédure applicable par les utilisateurs
- ✓ Maîtriser la documentation
- ✓ Interpréter et retraduire les exigences des référentiels

## PROGRAMME

### Définitions

- Définitions

### Exigences générales relatives à la documentation

- Politique et ses objectifs
- Manuel qualité
- Procédures documentées
- Procédures nécessaires
- Instructions de travail

### « Documentation particulière : les enregistrements

- Enregistrements

### Rédaction des procédures

- Création
- Entête et le pied de page
- Revues, vérifications, approbations...
- Contenu type
- Modifications, mises à jour
- Mise à disposition
- Gestion au quotidien

### Exercices

- Exercices d'application sur des cas concrets

### Conclusions

- Conclusions

## APPROCHE PROCESSUS

### OBJECTIFS

- ✓ Mettre en place un modèle de processus
- ✓ Identifier les processus relatifs à son activité
- ✓ Imbriquer les processus
- ✓ Définir ce que représente l'approche processus
- ✓ Choisir son propre modèle de processus

## PROGRAMME

### Approche processus : définitions

- Approche processus
- Modèle de l'approche processus selon la norme ISO 9001

### Trois familles de processus

- Support
- Direction ou de Management
- Réalisation ou Cœur de métier

### Méthode de mise en place d'un processus

- Identification des processus nécessaires
- Détermination des processus critiques
- Séquencement et imbrication des processus : la cartographie
- Ressources nécessaires
- Rôle du pilote
- Surveillance et mesure des processus
- Amélioration continue des processus

### Exemples de processus

- Exemples

## GESTION DES NON-CONFORMITES, ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES

### OBJECTIFS

- ✓ Gérer les non-conformités
- ✓ Mettre en place si nécessaire les actions correctives et préventives (voire prédictives)
- ✓ Réaliser la gestion des non-conformités et à la mise en place d'actions correctives, préventives et/ou prédictives

### PROGRAMME

#### Définitions

- Non-conformité (défaillance) interne
- Non-conformité (défaillance) externe
- Action curative
- Action corrective
- Action préventive
- Action prédictive

#### Exigences normatives relatives à la maîtrise des non-conformités

- Constat
- Actions à entreprendre

#### Exigences normatives relatives aux actions qui découlent des non-conformités

- Actions correctives
- Actions préventives
- Actions prédictives (le cas échéant)

#### Conclusion

- Conclusion



## RELATIONS CLIENT - FOURNISSEUR EVALUATION DES FOURNISSEURS

### OBJECTIFS

- ✓ Travailler sur les relations client-fournisseur en interne et en externe
- ✓ Sélectionner les fournisseurs et les suivre
- ✓ Réaliser une revue de contrat
- ✓ Réaliser la revue des exigences relatives au produit

### PROGRAMME

#### Définitions

- Qu'est-ce qu'un client ?
- Qu'est-ce qu'un fournisseur ?
- Quel est votre produit ?

#### Détermination des exigences relatives au produit

- Exigences spécifiées par le client
- Exigences non formulées par le client mais nécessaires
- Exigences réglementaires et légales
- Exigences complémentaires

#### Communication avec les clients

- Traitement des contrats
- Retour d'informations
- Réclamations clients

## SENSIBILISATION AUX NORMES ALIMENTAIRES ET HACCP HAZARD ANALYSIS CRITICAL CONTROL POINT

### OBJECTIFS

- ✓ Choisir une méthodologie pour classer les points critiques
- ✓ Utiliser globalement la méthodologie présentée dans le cadre de l'HACCP
- ✓ Analyser les points critiques
- ✓ Maîtriser les risques

## PROGRAMME

### Définitions

- Définitions
- Rappels et notions de microbiologie
- Notion de base en hygiène alimentaire

### Réglementation

- Réglementation : nouvelle approche réglementaire en matière d'hygiène et de sécurité
- Grands textes liés aux industries alimentaires
- Directive CE-93
- Textes liés à la restauration collective
- Remise directe au consommateur

### Notion d'autocontrôle

- Autocontrôle

### Principales étapes de la démarche

- Analyse des dangers : 5M
- Dangers microbiologiques
- Dangers physiques
- Dangers chimiques

### Présentation d'outils pratiques

- Outils

### Application de la méthode HACCP

- Méthode HACCP et outils

## VEILLE LEGISLATIVE ET REGLEMENTAIRE SECURITE ET ENVIRONNEMENT

### OBJECTIFS

- ✓ Identifier le cadre réglementaire des activités de l'entreprise
- ✓ Extraire les textes applicables et les traduire en exigences opérationnelles
- ✓ Evaluer la conformité de son entreprise
- ✓ Se maintenir à jour par une méthode de veille périodique

### PROGRAMME

#### Définition de la veille

- Contexte et champs d'application de la veille
- Rôle du pilote

#### Identifier les textes

- Structure du droit français et son articulation avec le droit européen
- Sources pour trouver les textes (décrets, arrêtés code du travail, jurisprudence, code de l'environnement, AMPG, etc.)
- Quels textes conserver et comment les suivre ?

#### Organiser son dispositif

- Identifier les acteurs chargés d'appliquer la réglementation
- Quel support pour un référentiel réglementaire efficace et pratique ? (tableur, logiciel spécifique, abonnement à des systèmes de veille)

#### Evaluer sa conformité

- Mise en œuvre de la démarche d'évaluation
- Hiérarchiser les risques liés aux non-conformités identifiées et les actions associées
- Rendre compte à la direction, planifier la mise en conformité

#### Se maintenir à jour

- Suivre les modifications des textes sélectionnés
- Réévaluer la conformité et tenir compte des actions engagées

## METHODE DE RESOLUTION DE PROBLEME - MRP-

### OBJECTIFS

- ✓ Résoudre les problèmes de leur unité de travail en :
  - Appliquant une méthode adaptée
  - Exploitant les outils associés
- ✓ Définir ce qu'est un problème en termes d'écart
- ✓ Structurer une démarche de questionnement et de recherche d'informations
- ✓ Définir les liens de causalité entre événements
- ✓ Choisir, interpréter et mettre en œuvre les principaux outils de résolution de problèmes
- ✓ Maîtriser les techniques de communication associées

### PROGRAMME

#### Méthode de résolution de problème

- Problème
  - Définition et quantification de la situation actuelle
  - Détermination de l'objectif à atteindre
- Causes : recherche et analyse des causes
- Solutions : recherche, évaluation et sélection des solutions à appliquer
- Application : mise en œuvre, suivi et standardisation des solutions

#### Outils de résolution de problème

- Approche des principaux outils :
  - QOQCP
  - Brainstorming
  - Diagramme de Pareto
  - Diagramme d'Ishikawa
  - Arbre des causes
  - Matrice Feuille de relevés

## GANTT ET PERT GESTION DE PROJET

### OBJECTIFS

- ✓ Appliquer les outils en vue d'optimiser la planification des tâches
- ✓ Connaître les différentes méthodes et outils de planification des tâches
- ✓ Appréhender les spécificités de chaque outil

### PROGRAMME

#### Définitions

- Définitions

#### Technique de planification des tâches et prise en compte des contraintes

- Succession et antériorité
- Localisation temporelle
- Disjonctive
- Cumulative

#### Représentation de projet selon 3 outils

- Diagramme de GANTT
- Réseau PERT (Program Evaluation and Review Technique)
- Réseau MPM (Méthode des Potentiels Métra)

#### Calcul des différentes latitudes appliquées aux tâches

- Marges totales, libres et certaines

#### Pilotage des ressources et des tâches via une méthode d'ordonnement

- Jalonnement des opérations
- Identification du chemin critique
- Affectation des ressources et calcul de charge
- Ajustement et lissage de charge
- Optimisation de la planification des tâches

#### Utilisation d'un planificateur de projet

- GANTT Project

**OBJECTIFS**

- ✓ Construire et piloter une analyse AMDEC
- ✓ Connaître la méthode et les conditions d'utilisation de l'AMDEC

**PROGRAMME**

**Finalité et norme de référence**

- Objectifs
- NF EN 60812

**Types d'AMDEC et niveaux**

- Produit
- Moyen de production
- AMDEC processus initiale et reverse
- Niveau supérieur, intermédiaire et inférieur

**Réalisation d'une AMDEC et mise en pratique par Serious game**

- Décomposition structurelle
- Décomposition fonctionnelle
- Bête à cornes
- Les 4 grands modes de défaillance
- Les effets et causes de défaillance
- Cotation par matrice, par critères de notation, NPR (nombre prioritaire du risque)
- Documentation
- Les actions
- Serious game Riscomania et différence AMDEC initiale et reverse

**OBJECTIFS**

- ✓ Mettre en œuvre une communication directe et efficace au niveau d'une équipe de production
- ✓ Garantir la fiabilité des opérations grâce aux standards de travail
- ✓ Identifier les besoins en informations au sein d'une organisation
- ✓ Organiser des panneaux de communication
- ✓ Rédiger des standards de travail

**PROGRAMME**

**Principe de management visuel**

- Bases de communication
- Objectifs du management visuel

**Différents niveaux de communication**

- Suivi quotidien : réactivité
- Suivi hebdomadaire : performance
- Suivi à moyen terme : progrès

**Standard de travail**

- Objectif du standard de travail
- Besoins de l'utilisateur
- Définition de la trame des standards de l'atelier Lean
- Rédaction du standard de travail de chacun des postes

**Aspect opérationnel**

- Choix des indicateurs de performance
- Présentation des informations

**Mise en pratique sur l'atelier Lean**

- Identification des besoins d'information pour chaque niveau de communication
- Construction des panneaux de communication

## COUT D'OBTENTION DE LA QUALITE (COQ) – COUT DE NON OBTENTION DE LA QUALITE (CNOQ)

### OBJECTIFS

- ✓ Identifier les différents coûts
- ✓ Mettre en évidence les causes fondamentales de défaillances
- ✓ Réaliser un calcul des coûts d'obtention de la qualité

### PROGRAMME

#### Définitions – COQ et/ou CNOQ

- COQ (Coût d'Obtention de la Qualité)
- CNOQ (Coût de Non Obtention de la Qualité)

#### Coûts liés aux défaillances

- Défaillances internes
- Défaillances externes

#### Coûts liés aux détections et préventions

- Coûts de détection
- Coûts de prévention

#### Coûts cachés

- Coûts cachés

#### Construction et interprétation d'un COQ

- Construction et interprétation d'un COQ



## EXPLOITATION MICROSOFT EXCEL POUR MATERIALISER LES INDICATEURS

### OBJECTIFS

- ✓ Comprendre la pertinence et les exigences relatives aux tableaux de bord QSE
- ✓ Créer, saisir et exploiter une base de données
- ✓ Sélectionner les données pour la matérialisation par graphiques croisés dynamique
- ✓ Créer différents types de graphiques, y compris combinés
- ✓ Utiliser le mode plan et graphiques Sparkline

### PROGRAMME

#### Contexte QSE relatif aux indicateurs et tableaux de bord

- Exigences ISO 9001
- Exigences ISO 45001
- Exigences ISO 14001

#### Base de données

- Mise en forme et format des cellules, lignes et colonnes
- Figeage des volets, listes déroulantes, filtres et tris
- Mise en forme conditionnelle

#### Graphiques croisés dynamiques

- Sélection des données
- Insertion de champs calculés
- Insertion des objectifs
- Exploitation des résultats
- Mise en forme du graphique pour présentation

#### Graphique combiné

- Utilisation des différents types et mise en forme

#### Mode plan

#### Graphiques Sparkline

## AUDIT DE SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE, SECURITE ET ENVIRONNEMENT SELON LE REFERENTIEL ISO 19011

### OBJECTIFS

- ✓ Pratiquer l'audit selon le référentiel ISO 19011
- ✓ Comprendre et appliquer les techniques communes d'audit
- ✓ Expliquer les terminologies et formuler les principes

## PROGRAMME

### Généralités

- Historiques des normes et de leur modification
- Norme ISO 9001
- Norme ISO 14001 Le référentiel OHSAS 18001/ISO 45001
- Simplification des référentiels

### Terminologie et définitions

- Définitions

### Notions essentielles d'audit

- Rôle des auditeurs et leur devoir : indépendance, déontologie, impartialité, preuves
- Choix des auditeurs
- Qualification des auditeurs
- Management du programme d'audit

### Méthodologie d'audit selon le référentiel ISO 19011 en 6 phases

- Déclenchement
- Revue initiale des documents
- Préparation pour les activités d'audit sur le site
- Activités d'audit
- Compte-rendu
- Achèvement de l'audit

### Compétences spécifiques en matière de management de la qualité

- Objectif de la certification
- Sensibilisation à la qualité
- Définitions et vocabulaire
- Présentation et analyse des exigences de la norme ISO 9001

### Compétences spécifiques en matière de management de la sécurité et environnement

- Objectif de la certification
- Définitions et vocabulaire
- Présentation et analyse des exigences du référentiel OHSAS 18001 / ISO 45001 / ISO 14001

### Conclusions

- Evaluation des auditeurs
- Règles comportementales des auditeurs et des audités
- Petits trucs

## AUDIT CONCRET EN ENTREPRISE

### Dans une entreprise d'un apprenant

#### OBJECTIFS

- ✓ Pratiquer l'audit en situation réelle sur le terrain selon le référentiel ISO 9001

#### PROGRAMME

##### **Première journée Réalisation d'un questionnaire**

- Sur des procédures choisies, les participants devront établir leur propre questionnaire et les faire parvenir, avant la formation, dans nos locaux pour corrections

##### **Seconde journée Audit terrain**

- Audit sur le terrain par groupe avec des responsables d'audit, des auditeurs et des observateurs
- Fin des audits en fonction du temps passé
- Restitution de l'audit
- Conseils pratiques

##### **Troisième journée Rédaction du rapport d'audit**

- Rédaction du rapport

## VISITE D'ENTREPRISE

### Dans une entreprise d'un apprenant

#### OBJECTIFS

- ✓ Faire le lien entre la démarche de l'apprenant et les démarches dans d'autres entreprises
- ✓ Identifier et mesurer les similitudes et différences entre la démarche de l'apprenant et celle de l'entreprise

#### PROGRAMME

##### Visite

- Préparation et visite d'une entreprise afin de découvrir :
- Process
- Système de management QSE mis en place

## COMMUNICATION COHESION

### OBJECTIFS

- ✓ Se positionner dans la formation et dans le groupe de formation
- ✓ S'intégrer dans le cursus de formation
- ✓ Connaître les participants à la formation

### PROGRAMME

#### Mise en situation

- Exercice de communication de présentation en situation

**OBJECTIFS**

- ✓ Assurer au quotidien le bon fonctionnement de l'entité de fabrication dont ils ont la responsabilité
- ✓ Communiquer efficacement
- ✓ Développer et maintenir un esprit d'équipe
- ✓ Entraîner leur équipe vers des objectifs communs
- ✓ Développer les compétences et l'autonomie de leurs collaborateurs afin d'en renforcer le professionnalisme et ainsi répondre rapidement aux besoins et évolutions externes et internes
- ✓ Caractériser leur style de management
- ✓ Définir la délégation et élaborer un plan de délégation
- ✓ Définir les caractéristiques de la motivation et identifier les leviers à actionner pour développer la motivation
- ✓ Mener un entretien de recadrage
- ✓ Gérer un conflit
- ✓ Maîtriser les techniques de communication associées

**PROGRAMME**

**Communication**

- Qu'est-ce que communiquer ?
- Schéma de la communication
- Attitudes en communication et leurs effets induits
- Cadre de référence et son influence

**Notions**

- Quelques fondamentaux de communication (feed-back, écoute, reformulation, typologie des questions...)

**Transmission**

- Transmission orale de messages et écrite de consignes

## PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

### OBJECTIFS

- ✓ Préparer son intervention
- ✓ Prendre la parole en public
- ✓ S'adapter à son auditoire
- ✓ S'affirmer en faisant face aux comportements négatifs et/ou agressifs
- ✓ Préparer une intervention
- ✓ Exploiter les outils de présentation ou d'animation
- ✓ Maîtriser les techniques de communication adaptées à la prise de parole

### PROGRAMME

#### Préparation d'une intervention

- Structurer une intervention
- Structurer une information
- Moyens nécessaires
- Agencement de la salle

#### Prendre la parole

- Fonctions de Production, Facilitation et Régulation
- Verbal, le non verbal et le para-verbal
- Méthode SIC : Séduire Informer Convaincre
- Gérer ses émotions pour mieux gérer son trac

#### Maîtriser les outils de présentation et d'animation

- Outils comme aide à la présentation
- Diaporama
- Tableau

#### Gestion des situations tendues

- Réguler les échanges
- Faire face aux objections
- Prévenir les situations tendues

#### Techniques de communication adaptées

- Informer et communiquer
- Structurer une information
- Attitudes en communication et leurs conséquences
- Cadre de référence et son influence
- Questionnement
- Ecoute
- Reformulation

## CONDUITE DE REUNION

### OBJECTIFS

- ✓ Préparer
- ✓ Organiser
- ✓ Animer des réunions ou des groupes de travail dans l'entreprise
- ✓ Différencier les types de réunions selon leurs caractéristiques
- ✓ Structurer une réunion
- ✓ Maîtriser les méthodes et outils permettant d'animer un groupe de participants à une réunion
- ✓ Adopter une communication adaptée au fonctionnement de groupe et aux participants
- ✓ Mobiliser les participants autour d'un objectif commun
- ✓ Définir les caractéristiques de la motivation et identifier les leviers à actionner pour favoriser l'implication des participants
- ✓ Structurer un plan d'action

### PROGRAMME

- Réunion d'information
- Réunion d'expression
- Réunion de résolution de problème
  
- Préparation
- Conduite
- Durée
- Conclusion
- Compte-rendu
- Suivi
  
- Définition des objectifs de la réunion
- Organisation de la réunion (lieu, dates, durée, convocation des participants)
- Agencement des lieux
  
- Rôles de l'animateur : Production, Facilitation, Régulation
- Techniques d'animation
- Moyens et outils d'animation (tableau, paperboard, vidéoprojecteur...)
- Typologie des questions
- Techniques de communication adaptées à la conduite de réunion (écoute, empathie, reformulation, feed-back...)
- Attitudes en communication et leurs effets induits
- Typologie des participants et mode de gestion
- Structuration d'un plan d'action
  
- Evaluation de la réunion
- Rapport de réunion
- Compte-rendu de réunion
- Suivi de la réunion



## APPROCHE DE LA FONCTION

### OBJECTIFS

- ✓ Occuper efficacement la fonction selon les exigences de l'entreprise
- ✓ Identifier les comportements à adopter pour occuper la fonction

## PROGRAMME

### Comportement

- Comportement adopté lors du jeu de rôle

### Attitudes

- Attitudes en communication

### Techniques

- Techniques de communication adaptées à une responsabilité fonctionnelle

## FORMATION DE FORMATEUR

### OBJECTIFS

- ✓ Définir des objectifs de formation
- ✓ Structurer, organiser et animer des séquences de formation
- ✓ Créer des outils pour mesurer les progressions des participants à leur formation
- ✓ Définir la notion d'objectif de formation
- ✓ Différencier et rédiger des objectifs pédagogiques et professionnels
- ✓ Construire des séquences de formation
- ✓ Construire une progression pédagogique
- ✓ Maîtriser les éléments indispensables à une relation de communication leur permettant d'accomplir leur mission

### PROGRAMME

#### Fonctions du formateur

- Produire
- Faciliter
- Réguler

#### Pédagogie par objectifs

- Objectifs professionnels et pédagogiques
- Méthodologie de rédaction d'un objectif
- Fiche pédagogique.
- Loi de mémorisation
- Méthodes pédagogiques
- Méthodes d'évaluation
- Validation des acquis

#### Communication pédagogique

- Besoins au travail et la motivation à se former
- Bases de la communication
- Attitudes en communication et leurs effets induits
- Cadre de référence
- Qualité de la communication : l'écoute, la reformulation, le feed-back, ...

#### Animation d'un module de formation

- Chaque stagiaire animera la séquence de formation qu'il aura préparée en intersession
- Autres participants du groupe joueront le rôle d'apprenant
- Chacun sera filmé puis suivra l'analyse collective de la séquence

## FORMATION SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL

### OBJECTIFS

- ✓ Porter secours à un salarié accidenté sur les lieux de travail et autres et lui prodiguer les premiers soins nécessités par son état
- ✓ Rechercher les risques persistants pour protéger
- ✓ Examiner la victime et faire alerter
- ✓ Secourir : effectuer l'action (succession de gestes) appropriée à l'état de la victime

### PROGRAMME

#### Sauvetage Secourisme Du Travail

- Principaux indicateurs de santé au rôle de sauveteur secouriste du travail
- Cadre juridique de l'intervention du SST
- Présentation du programme

#### Rechercher les risques persistants pour protéger

- Formation générale à la prévention
- « Protéger » en utilisant les notions développées dans la législation actuelle relative à l'évaluation des risques
- Connaître l'alerte aux populations
- Reconnaître, sans s'exposer lui-même, les dangers persistants
- Supprimer ou isoler le danger ou soustraire la victime au danger sans s'exposer lui-même

#### De « PROTEGER » à « PREVENIR »

- Repérer les dangers dans une situation de travail
- Supprimer ou faire supprimer des dangers dans une situation de travail

#### Examiner La Victime et Faire Alerter

- Examiner la (les) victime(s)

#### Faire alerter ou alerter

- Définir les différents éléments du message
- Définir le moment
- Choisir, qui pour déclencher l'alerte
- Identifier, qui alerter et dans quel ordre
- Éléments du message et les consignes
- Favoriser l'accès des secours
- De « FAIRE ALERTER » à « INFORMER »
- Informer de la/des situation(s) dangereuse(s)

#### Secourir

- Effectuer l'action appropriée à l'état de la (des) victime(s)

#### Situations inhérentes aux risques spécifiques

- En fonction des secteurs d'activité

## SENSIBILISATION A LA SECURITE

### OBJECTIFS

- ✓ Identifier une situation dangereuse
- ✓ Sensibiliser le personnel à l'importance du respect des règles de sécurité
- ✓ Identifier un danger et citer le risque associé
- ✓ Différencier un accident du travail, maladie professionnelle ou accident de trajet
- ✓ Citer les principales obligations de l'employeur et du salarié
- ✓ Expliquer la nécessité de mettre en place une telle démarche dans l'entreprise

### PROGRAMME

#### Prévention

- Définition

#### Accident du travail et maladie professionnelle

- Définitions
- Situations dangereuses en entreprise
- Familles de risques (brûlure, coupure, bruit...)
- Conditions particulières de reconnaissance d'A.T/M.P

#### Règles de prévention

- Respect des consignes de sécurité
- Utilisation des équipements de protection individuels
- Utilisation des équipements de protection collectifs
- Obligations de l'employeur
- Obligations du salarié
- Droit d'alerte
- Droit de retrait

#### Aspect humain

- Aspect humain

#### Aspect économique

- Compte employeur
- Taux de cotisation
- Coûts directs : éléments de tarification des A.T/M.P
- Coûts indirects des AT /M.P

#### Aspect pénal

- Responsabilités
- Délégation de l'obligation sécurité
- Exemples de jurisprudences

## EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS ET DOCUMENT UNIQUE : DE VÉRITABLES OUTILS DE PRÉVENTION

### OBJECTIFS

- ✓ Mettre en œuvre une démarche d'évaluation des risques dans l'entreprise
- ✓ Développer une politique de prévention dans la santé et la sécurité du travail
- ✓ Identifier le cadre réglementaire du document unique

## PROGRAMME

### Contexte réglementaire

- Obligations générales de l'employeur
- Principes généraux de prévention
- Evaluation des risques et le document unique
- Sanctions

### Evaluation des risques et le document unique

- Notions de base
- Démarche générale
- Méthodologie d'évaluation
- Rédaction du document unique

### Document unique comme outil de prévention

- Elaboration et suivi d'un plan d'action
- Communication auprès des salariés

### Mise en application par une étude de cas

- Mise en application

## ANALYSE D'ACCIDENT PAR LA METHODE DE L'ARBRE DES CAUSES

### OBJECTIFS

- ✓ Utiliser une méthode d'analyse des accidents du travail pour améliorer la prévention en entreprise
- ✓ Analyser un accident ou une situation dangereuse
- ✓ Utiliser la méthode de l'arbre des causes

### PROGRAMME

#### Distinction prévention et réparation

- Réparation : traitement de l'accident au sens lésion corporelle
- Prévention

#### Diagnostic de l'accidentalité de l'entreprise et politique de prévention

- Indicateurs

#### Arbre des causes, outil de prévention

- Méthodologie de mise en œuvre d'une analyse d'accident
- Exercice d'analyse à partir d'un cas vidéo
- Mise en œuvre complète de la démarche à partir d'un cas vidéo en groupe de travail
- Utilisation d'outils mis à disposition
- Exploitation de l'arbre des causes dans un but de prévention : regroupement par facteurs potentiels d'accident, mesures de prévention à mettre en place

## ISO 45001

### OBJECTIFS

- ✓ Identifier les exigences du référentiel
- ✓ Mettre en œuvre, de suivre et d'améliorer un système de management de la sécurité
- ✓ S'impliquer dans la mise en place d'une démarche de management de la sécurité
- ✓ Faire le lien avec l'ISO 9001 et L'ISO 14001
- ✓ Être capable d'identifier les exigences du référentiel

### PROGRAMME

#### Présentation du référentiel

- Présentation du référentiel
- Domaine d'application
- Termes et définitions

#### Exigences du référentiel

- Référentiel chapitre par chapitre

## FORMATION AUX RISQUES ELECTRIQUES

### OBJECTIFS

- ✓ Expliquer les dangers liés aux risques électriques
- ✓ Identifier le titre d'habilitation suivant des tâches exécutées
- ✓ Expliquer les risques et les effets du courant sur le corps humain
- ✓ Citer les différents types de contact électrique et les moyens de protections
- ✓ Expliquer les différents titres d'habilitation
- ✓ Citer les gestes d'urgences face à un électrisé.

### PROGRAMME

#### Accidents d'origine électrique

- Evolution des accidents
- Situations de contacts direct et indirect
- Effets du courant sur le corps humain
- Indices de protections et classes de matériels

#### Rôle et habilitation

- Obligations légales
- Conditions d'habilitation
- Symboles d'habilitation
- Prérogatives des différents acteurs

#### Moyens de protection

- Limites de voisinage
- Equipements de protections individuels et collectifs
- Principe de la consignation

#### Situation d'urgence

- Premiers secours aux électrisés
- Intervention en cas d'incendie



## SENSIBILISATION INCENDIE ET ATEX

### OBJECTIFS

- ✓ Situer son entreprise vis-à-vis de la réglementation incendie et ATEX
- ✓ Identifier une situation dangereuse liés aux risques incendie et ATEX
- ✓ Citer les principaux points réglementaires associés aux réglementations incendie et ATEX
- ✓ Caractériser les écarts sur les principaux points réglementaires

### PROGRAMME

#### Incendie

- Statistiques
- Phénomène de l'incendie
- Agents extincteurs
- Extincteurs
- Fumées et gaz
- Désenfumage
- Prévention, prévision, détection
- Signalisation incendie
- Prévention incendie
- Systèmes d'alarme et d'alerte
- Service sécurité incendie
- Méthodes d'évacuation

#### ATEX

- Réglementation
  - Directive 1994/9/CE
  - Directive 1999/92/CE
- Définition d'une atmosphère explosive
  - Point éclair
  - LIE, LES
  - Température d'inflammation et d'auto-inflammation
  - Mesures techniques et organisationnelles
  - Classes de température les modes de protection
  - Risques d'explosion liés à la présence de poussière
  - Moyens d'action pour réduire les risques
- Conception et fabrication de produit

## MISE EN ŒUVRE DES PLANS DE PREVENTION DANS LES RELATIONS INTERENTREPRISE

### OBJECTIFS

- ✓ Identifier la réglementation applicable
- ✓ Définir concrètement les rôles et les responsabilités de tous les acteurs d'une opération
- ✓ S'initier à l'évaluation d'interférence des risques
- ✓ Arrêter, suivre et tenir à jour les plans de prévention

### PROGRAMME

#### Réglementation – Décret du 20/02/92, A.M. du 19/03/93, A.M. du 26/04/96

- Réglementation – Décret du 20/02/92, A.M. du 19/03/93, A.M. du 26/04/96
- Définitions
- Domaine d'application
- Etapes de la coordination des mesures de prévention
- Locaux sociaux
- Surveillance médicale
- Rôle des CHSCT

#### Rédaction d'un plan de prévention

- Renseignements généraux
- Interférences des risques et les mesures de prévention

#### Application

- Rédaction d'un plan de prévention à partir de la documentation de l'entreprise

#### Analyse

- Analyse critique des plans de prévention issus des études de cas

## RISQUES PSYCHOSOCIAUX

### OBJECTIFS

- ✓ Repérer les causes de souffrance au travail
- ✓ Identifier les risques psychosociaux dans son entreprise
- ✓ Enoncer les phénomènes de souffrance au travail

### PROGRAMME

#### Définition et contexte

- Psychologie du travail
- Risques psychosociaux
- Risques psychosociaux et réglementation
- Législation et jurisprudence
- Quelques données statistiques

#### Stress

- Selon Hans SELYE
- Selon l'agence européenne pour la santé et la sécurité au travail :
- Facteurs de stress
- Conséquences du stress
- Stratégies de gestion du stress
- Burn-out
- Stress post-traumatique

#### Violences

- Violences internes et externes
- Violences physiques et psychologiques
- Situations à risque
- Prévention

#### Harcèlement moral

- Législation
- Typologies de harcèlement
- Facteurs de risque
- Moyens d'action et de prévention

#### Outils

- Quelques modèles et quelques outils

## SENSIBILISATION A L'ENVIRONNEMENT

### OBJECTIFS

- ✓ Expliquer la nécessité du respect de l'environnement pour sa société
- ✓ Identifier les grands problèmes environnementaux
- ✓ Expliquer les terminologies environnementales
- ✓ Citer les principaux types de pollution

## PROGRAMME

### Historique

- Apparition dans les dictionnaires
- Environnement et polluants : définitions
- Approche succincte des grands thèmes environnementaux (effet de serre, trou de la couche d'ozone, pluies acides, polluants atmosphériques, développement durable ...)

### Enjeux environnementaux

- Grandes catastrophes
- Incidents
- Coûts de la gestion de l'environnement

### Quelques notions de droit de l'environnement

- Lois cadres
- Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (I.C.P.E.)

### Compartiments

- Grands compartiments : Air, Eau, Sol, Déchets, Bruit, ...

### Grands types de pollutions

- Pollution de l'air
- Pollution des eaux
- Pollution du sol
- Déchets et leur gestion

## EVALUATION DES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

### OBJECTIFS

- ✓ Construire un inventaire des aspects environnementaux d'une organisation
- ✓ Analyser et hiérarchiser les aspects environnementaux
- ✓ Élaborer des plans d'actions environnementaux

### PROGRAMME

#### Identifier le contexte et les enjeux

- Enjeux internes et externes pertinents
- Politique environnementale
- Risques et opportunités

#### Réaliser l'inventaire des aspects et impacts environnementaux

- Domaine d'application : maîtrise et influence en lien avec une perspective de cycle de vie
- Développements en cours ou futurs
- Situations "normale", "anormale", "situation d'urgence potentielle"
- Recueil d'information et construction de l'inventaire

#### Hiérarchiser les aspects environnementaux et les risques et opportunités

- Méthode de hiérarchisation des aspects environnementaux
- Définition de critères de hiérarchisation et de la procédure associée
- Mise à jour de l'inventaire des AES
- Comment faire le lien avec la détermination des exigences de conformité ?

#### Mettre en place les plans d'action environnementaux pour traiter les risques et opportunités

- Les liens à matérialiser avec les processus du système, les objectifs, le contrôle de la chaîne de valeur, la surveillance et le mesurage, la préparation aux situations d'urgences, les exigences pertinentes des parties intéressées
- La mise à jour des plans d'actions et comment bien lier l'analyse, les risques et les plans d'actions

**OBJECTIFS**

- ✓ Comprendre les notions de droit environnemental
- ✓ Positionner la situation de l'entreprise vis-à-vis des ICPE
- ✓ Réaliser la veille réglementaire
- ✓ Définir les règles de création et d'implantation de fonctionnement d'une installation
- ✓ Commenter un arrêté d'autorisation

**PROGRAMME**

**Interlocuteurs de l'entreprise en matière d'environnement**

- Administration de l'environnement
- Agences d'intervention
- Établissements d'études et de recherche

**ICPE : règles de création et d'implantation**

- Nomenclature
- Règles communes à toutes les installations classées ou non
- Installations non classées
- Règles propres aux installations classées
- Étude d'impact et étude de danger
- Étude de dangers pour les installations « Seveso »

**Différents régimes des installations classées**

- Autorisation
- Déclaration
- Enregistrement

**Règles de fonctionnement d'une installation**

- Obligations liées à la protection des milieux, des sites et de la qualité de vie
- Obligations liées aux produits

**Risques liés au fonctionnement des installations**

- Contrôles
- Missions de l'inspecteur des ICPE
- Sanctions

**Cessation de l'exploitation**

- Cessation de l'exploitation

**OBJECTIFS**

- ✓ Identifier les exigences du référentiel ISO 14001
- ✓ Mettre en œuvre, de suivre et d'améliorer un système de management de l'environnement conforme à l'ISO 14001
- ✓ S'impliquer dans la mise en place d'une démarche de management de l'environnement
- ✓ Faire le lien avec l'ISO 9001 et ISO 45001
- ✓ Identifier les exigences du référentiel ISO 14001

**PROGRAMME**

**Référentiel ISO 14 001**

- Histoire et origines

**Etapas de la démarche : les points de la norme**

- Etape de mise en place d'un SME

**Explications de la norme ISO 14001**

- Logique PDCA
- Politique environnementale
- Exigences légales et autres
- Aspects significatifs
- Planification du SME

**Exigences**

- Norme chapitre par chapitre

**OBJECTIFS**

- ✓ Expliquer la nécessité du respect de l'environnement pour sa société
- ✓ Citer les grands problèmes environnementaux
- ✓ Expliquer les terminologies environnementales.
- ✓ Citer les principaux types de pollution

**PROGRAMME**

**Notion de pollution**

- Définitions

**Eau**

- Définition
- Loi sur l'eau
- 6 grandes familles de pollutions
- Leurs causes
- Principales caractéristiques des eaux industrielles

**Sol et le sous-sol**

- Définition
- Structure des sols
- Texture des sols
- Formation des sols
- Etude de sol et les ICPE

**Réglementation**

- Arrête du 2 février 1998



**OBJECTIFS**

- ✓ Identifier et classer les différents types de déchets générés par l'activité de son entreprise
- ✓ Elaborer un plan d'action pour les gérer
- ✓ Expliquer les notions de base de la réglementation
- ✓ Caractériser les déchets produits
- ✓ Identifier les sources d'information
- ✓ Rédiger les procédures associées à la gestion des déchets

**PROGRAMME**

**Définitions**

- Déchets non dangereux
- Déchets dangereux
- Déchets d'emballage
- Autres catégories de déchets

**Réglementation liée aux déchets**

- Grands textes de lois
- Nomenclature déchet

**Organismes partenaires**

- Enlèvement et recyclage

**Filières de traitement et d'élimination**

- Bordereau de suivi des déchets

**Gestion des déchets en entreprises**

- Identification et étiquetage
- Règles de stockages
- Zones de rétention
- Registre déchets
- Déclaration annuelle

**Comment mettre en place une étude déchet dans une société**

- Etat des lieux et choix de références
- Mise en place de tri sélectif
- Sensibilisation du personnel
- Organisation documentaire et le suivi

**OBJECTIFS**

- ✓ Identifier les points clés du référentiel ISO 50001 et leurs applications
- ✓ Interpréter les exigences et éléments de réponse
- ✓ Mettre en parallèle avec la norme ISO 14001

**PROGRAMME**

**Contexte réglementaire, contraintes et atouts**

**Certificats d'économies d'énergie – Audit énergétique**

**Similitudes avec le référentiel ISO 14001 – Cohérence avec les autres normes de management : vers une intégration totale**

**Exigences du référentiel ISO 50001**

- Points clés de la norme et ses particularités

**Périmètre et domaine de certification**

**Missions des différents acteurs du site**

- Service Energie
- Service QHSE
- Service Production
- Service Maintenance
- Service R&D
- Correspondants QHSEE

**Responsabilité de la direction**

- Engagement fort
- Nomination d'un responsable Energie

**Planification de votre système de management de l'Energie**

- Outils d'analyse énergétique sur le site
- Revue énergétique
- Identification des usages énergétiques significatifs
- Veille réglementaire
- Indicateurs de performance énergétique et suivi
- Objectifs et plan d'actions en cohérence avec l'engagement de la direction

**Mise en œuvre de votre système de management de l'Energie**

- 2 spécificités (conception des installations et équipements / achat d'énergie et de services énergétique)
- Maîtrise des opérations et des activités associées à des usages énergétiques significatifs
- Réalisations d'économie d'énergie sur le site
- Collaboration et développement de la culture énergétique au sein de l'entreprise

## **Surveillance et mesurage des performances énergétiques**

- Suivi des indicateurs
- Suivi des usages énergétiques significatifs
- Suivi de l'atteinte des objectifs
- Plan de mesure d'énergie
- Audits du système de management
- Suivi de l'état de conformité

## **Revue de direction**

- Revue de management : les données d'entrée et de sortie
- Pilotage

## ACCUEIL

### OBJECTIFS

- ✓ Définir le rôle et fonction d'un animateur qualité sécurité environnement
- ✓ Désigner le déroulement pédagogique de la formation
- ✓ Enoncer les modalités de la certification

## PROGRAMME

### Présentation

- Présentation du certificat
- Présentation des centres de formation
- Présentation du déroulé pédagogique
- Présentation des participants
- Présentation des modalités de certification : projet et épreuves finales

## ACCOMPAGNEMENT A LA CERTIFICATION

### OBJECTIFS

- ✓ Renseigner le dossier technique
- ✓ Rédiger un rapport de projet en entreprise
- ✓ Rédiger et présenter une soutenance

### PROGRAMME

#### Accompagnement

- Aide à la rédaction du rapport de projet et de la soutenance
- En salle informatique, avec le soutien du formateur les apprenants vont construire les bases de leur rapport de projet et de la soutenance demandés par le référentiel de certification

**OBJECTIFS**

- ✓ Maitriser les capacités du certificat
- ✓ Se préparer à la certification

**PROGRAMME**

**Présentation à blanc**

- En fonction du candidat et des besoins liés au projet

**OBJECTIFS**

- ✓ S'assurer que les capacités sont bien prises en compte par les missions en entreprise

**PROGRAMME**

**Suivi dans l'entreprise du candidat**

- Le formateur passe 1h dans l'entreprise, rédige un compte rendu par mail sur les ajustements à réaliser et se tiens à disposition de l'entreprise pour l'assister dans la rédaction du dossier technique