

**Certificat de Qualification Paritaire de la Métallurgie
COORDONATEUR QUALITE, SECURITE,
ENVIRONNEMENT
MQ 2001 01 89 0195**

SECU-S2

PUBLIC	✓ Tout public
PREREQUIS	✓ BAC+2
OBJECTIFS	<p><i>Le coordonnateur de système Q, S, E agit généralement sous la responsabilité d'un hiérarchique, dans le cadre de l'intégration de système Qualité, Sécurité et Environnement.</i></p> <p><i>Les missions ou activités susceptibles de lui être confiées peuvent s'exercer, à titre principal ou accessoire, dans de nombreux secteurs d'activité industriels ou connexes, et ceci quelle que soit la taille des entreprises.</i></p> <p>Ces missions ou activités peuvent porter à titre d'exemples non exhaustifs sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La participation à l'élaboration ou l'amélioration de la politique QSE ✓ L'organisation du système de management QSE et des audits ✓ Le management de l'amélioration continue avec plusieurs équipes fonctionnelles, en agissant sur les domaines qualité, sécurité, environnement, ✓ La liaison avec les organismes extérieurs (DRIRE, certificateurs, ...). <p>Pour cela, il(elle) doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Préparer les éléments pour définir ou améliorer une politique Q, S, E ✓ Garantir la cohérence des objectifs déclinés de la politique qualité ✓ Garantir l'efficacité du pilotage des objectifs par des indicateurs appropriés ✓ Décrire un processus nécessaire au fonctionnement de l'organisation (opérationnel, support, management, ...) ✓ Organiser et formaliser un système de management Q, S, E applicable à l'organisation ✓ Coordonner la mise en œuvre d'outils de diagnostic et d'analyse pour identifier les risques dans les domaines Q, S, E ✓ Organiser le système d'audit Q, S, E appliqué dans l'entreprise ✓ Réaliser un audit au regard d'un référentiel interne ou externe

ORGANISATION

PARCOURS DE FORMATION

HYGIENE, SANTE SECURITE AU TRAVAIL

Sensibilisation à la sécurité	7h
Sauveteur secouriste du travail	14h
Evaluation des risques professionnels et document unique	14h
Référentiel ISO 45001	7h
Prévention du risque chimique	7h
Prévention des TMS	21h
Mise en œuvre des plans de prévention	7h
Travail et handicap	7h
Rôle du CSE	7h
Analyse d'accident du travail par la méthode de l'arbre des causes	14h

ENVIRONNEMENT	
Sensibilisation à l'environnement	7h
ICPE	7h
Norme ISO 14001	7h
QUALITE	
Sensibilisation à la qualité	7h
Management intégré QSE	7h
Maitrise documentaire – rédaction de procédures	7h
Gestion des non-conformités, actions correctives et préventives	7h
Approche processus	7h
LEAN et Yellow Belt	21h
Norme ISO 9001	7h
OUTILS	
Indicateurs et tableaux de bord	7h
Méthodes de Résolution de Problèmes	14h
AMDEC	14h
Démarche 5S	7h
6 sigma	7h
Exploitation Microsoft Excel pour matérialiser les indicateurs	14h
Sensibilisation aux plans d'expériences	14h
SPC	21h
Management Visuel	7h
Gantt et Pert et gestion de projet	21h
AUDIT ET VISITE	
Audit de systèmes de management de la sécurité environnement selon le référentiel ISO 19011	7h
Audit concret en entreprise	21h
COMMUNICATION	
Communication	14h
Communication cohésion	3h30
Conduite de réunion	7h
Formation de formateur	21h
Approche de la fonction	7h
ACCUEIL PREPARATION A LA CERTIFICATION	
Accueil	3h30
Examens blancs	7h
Suivi en entreprise	7h
Accompagnement à la certification	35h
Total	448h

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES	✓ Support de formation
MODALITE D'EVALUATION	✓ Evaluation en cours de formation
SANCTION DE LA FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Attestation de fin de formation ✓ Validation de la formation par le CQPM coordonnateur qualité sécurité environnement

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'AT/MP

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 économique

- Compte employeur
- Taux de cotisation
- Coûts directs : éléments de tarification des AT/MP
- Coûts indirects des AT /MP

Aspect pénal

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

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

EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS ET DOCUMENT UNIQUE : VERITABLES OUTILS DE PREVENTION

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

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

PREVENTION DU RISQUE CHIMIQUE

OBJECTIFS

- ✓ Identifier les principales dispositions réglementaires relatives à la prévention du risque chimique
- ✓ Appréhender la conduite d'une démarche d'évaluation et de prévention des risques chimiques
- ✓ Acquérir les principes méthodologiques pour réaliser une évaluation des risques chimiques dans l'entreprise

PROGRAMME

Risque chimique : de quoi s'agit-il ?

- Agents chimiques dangereux
- Notions de base
- CMR

Enjeux de la prévention du risque chimique

Contexte réglementaire

Outils de communication essentiels de la prévention

- Etiquette
- Fiche de données de sécurité
- Introduction au règlement européen CLP (Classification Labelling Packaging)

Évaluation du risque chimique : une étape essentielle

- Inventaire des produits
- Informations utiles
- Méthodologies d'évaluation

Prévention et plan d'action

- Types de mesures et leur efficacité
- Métrologie
- Formation / information des travailleurs et notice au poste

OBJECTIFS

- ✓ Dépister les TMS et évaluer les risques dans l'entreprise
- ✓ Maîtriser des outils d'analyse et d'action transposables à tout secteur d'activité
- ✓ Elaborer et mettre en place une démarche de prévention collective
- ✓ Repérer les mécanismes d'apparition des TMS
- ✓ Utiliser des outils simples de dépistage des TMS et d'analyse de situation de travail

PROGRAMME

Reconnaître les TMS et les pathologies associées

- Définir les TMS : de quoi parle-t-on ?
- Maîtriser les principales catégories de pathologies : membres supérieurs et inférieurs, pathologies du dos, maladies liées aux vibrations, atteintes articulaires...
- Quels sont les TMS les plus fréquents ?

Expliquer l'accroissement des TMS et leurs conséquences pour l'entreprise

- Quels sont les secteurs ou les personnes plus exposés aux TMS ou à certains types de TMS
- Quels sont les facteurs de risque : répétitivité du geste, ambiances thermiques, ...
- Rôle et influence des nouveaux modes de production dans l'apparition de TMS
- Déterminer les conséquences des TMS sur la productivité de l'entreprise : coût humain, chute de la productivité, remplacements, désorganisation...

Dépistage

- Comment dépister les TMS dans son entreprise ?
- Présentation d'outils simples de pré-diagnostic de situation de travail à risque

Analyse d'une situation de travail

- Qu'est-ce qu'une situation de travail ?
- Notion d'observable et de non observable
- Notion de déterminant
- Présentation d'outils simple d'analyse de situation de travail

Mise en place d'une démarche collective

- Démarche par projet

GESTION DES ENTREPRISES EXTERIEURES

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

- 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

OBJECTIFS

- ✓ Repérer les représentations autour du handicap et chasser les idées reçues
- ✓ Connaître le cadre légal de l'emploi des personnes handicapées
- ✓ Participer à la recherche de solution dans la mise en œuvre d'action de maintien dans l'emploi de personne en situation de handicap
- ✓ Connaître les différentes typologies du handicap, leurs spécificités par rapport à l'emploi et les moyens de compensation
- ✓ Mieux appréhender le handicap et surtout le démystifier
- ✓ Faciliter l'accueil, l'intégration et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap

PROGRAMME

Emploi de personnes handicapées : de qui parle-t-on vraiment ?

- Vision du handicap au sein de l'établissement : lutter contre les idées reçues, travailler sur les représentations. Montrer que le handicap peut être invisible ! Evoquer les a priori et y répondre
- Typologies de handicap et leurs conséquences : analyse des comportements induits par la situation de handicap pour la personne handicapée et compensations possibles.
- Notion de travailleur handicapé et les spécificités de la population : Compétence et handicap / Performance et Handicap / Présence et Handicap

Rappel de la loi et focus sur les enjeux pour l'employeurs et pour l'agent

- Grands axes de la loi
- Enjeux juridiques, ressources humaines, sociétaux et économiques
- Bénéficiaires de la loi handicap et les modalités de réponse à l'obligation légale

Intervenants autour du handicap

- Acteurs internes (Direction, RH, CHSCT, IRP, managers, salariés...)
- Acteurs externes (Médecins, SAMETH, PPS...).
- Agefiph et son offre d'intervention (aides, prestataires et services)

Gérer les situations de handicap au quotidien ?

- Maintien dans l'emploi : de la détection précoce à la mise en œuvre de solutions
- Bonnes pratiques et les pièges à éviter
- Changer de regard sur le handicap : Les conséquences de l'apparition d'un handicap pour une personne : d'un point de vue personnel, professionnel et psychologique. L'impact sur le collectif de travail.
- Aborder la démarche de RQTH

ROLE DU CSE

OBJECTIFS

- ✓ Travailler avec le CSE de son entreprise
- ✓ Enumérer les rôles, missions et droit du CSE

PROGRAMME

CSE

- Contexte réglementaire de la fusion des IRP
- L'obligation de formation « économique » et « santé sécurité et conditions de travail », coût et rémunération de cette dernière
- Missions d'investigation du CSE
- Obligation de confronter l'enquête accident « employeur » avec celle du CSE lors d'accident grave
- Missions d'étude du CSE
- Consultations aux CSE
- Dans quelles entreprises et comment créer un CSE ?
- Moyens du CSE
- Droits des membres du CSE
- Comment optimiser les relations avec le CSE ?

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'accidentabilité 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

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 (ICPE)

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

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

NORME ISO 14001

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

Etapes 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

SENSIBILISATION A LA QUALITE

OBJECTIFS

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

PROGRAMME

Qualité : généralité

- 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
- ✓ Comprendre et assimiler les exigences de la norme

PROGRAMME

Historique

Vocabulaire qualité

- Vocabulaire qualité
- 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

MANAGEMENT QSE SYSTEMES INTEGRES

OBJECTIFS

- ✓ Identifier les exigences commune QSE
- ✓ Citer les exigences communes des normes de management QSE

PROGRAMME

Exigences des référentiel ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001

- Quels sont les exigences communes à ces normes ?

Exercice de regroupement des exigences et définition de particularités

OBJECTIFS

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

PROGRAMME

Définitions

Exigences générales relatives à la documentation

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

Une « documentation particulière : les enregistrements

Rédaction des procédures

- Création
- Entête et 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

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 la mesure des processus
- Amélioration continue des processus

Exemples de processus

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

LEAN ET YELLOW BELT : LANCEMENT / ACCOMPAGNEMENT / CERTIFICATION

OBJECTIFS

- ✓ Identifier la méthodologie de mise en œuvre
- ✓ Connaître les outils relatifs à la démarche
- ✓ Mettre en œuvre les principaux outils liés à la démarche Lean
- ✓ Intégrer les clés de réussite
- ✓ Participer activement aux chantiers d'amélioration sur son secteur d'activité

PROGRAMME

Objectifs et intérêts de la démarche Lean

- Origine et historique
- Valeur ajoutée et gaspillages
- Variabilité
- Complémentarité de l'approche Lean et de la réduction de la variabilité.
- Clés de la réussite

Mesure et analyse des processus

- Notion de processus
- Collecte des données
- Paramètres caractérisant les flux : Lead Time, Takt-Time...
- Différents types de cartographie

Etapes de la démarche – Méthodologie générale d'amélioration continue

- Intérêts d'une méthodologie.
- P.D.C.A
- D.M.A.I.C.
- 8 D
- Comparatif des différentes méthodologies.

Principaux outils de l'amélioration continue

- QQOQCCP.
- Indicateurs de performance.
- Diagramme de Pareto.
- Brainstorming.
- Diagramme cause-effets – 5M.
- 5 pourquoi.
- Matrice de décision.
- Lien entre les outils et les étapes de la démarche d'amélioration continue.

Conduite d'un chantier d'amélioration

- A partir d'un cas pratique et des données correspondantes, mise en œuvre de la méthodologie d'amélioration continue et des principaux outils.

Principaux outils de la démarche Lean

- Standards de travail
- Poka-Yoké (Système anti-erreur)
- Management visuel
- 5S - Aménagement et ergonomie des espaces de travail
- S.M.E.D
- Flux poussé/Tiré
- Equilibrage des tâches
- Taille de lot
- Kanban
- T.R.S
- T.P.M

Mise en pratique sur l'atelier Lean

Différentes séquences pratiques auront lieu tout au long de la session de formation sur l'atelier Lean en lien avec les notions et outils abordés.

- 1ère mise en situation sur l'atelier Lean selon une organisation prédéfinie (Flux poussé, Taux de rebuts important, standards de travail mal adaptés...).
- Analyse des résultats : Analyse des données de fabrication - Indicateurs de performance – Cartographie - Observations.
- Identifications des causes de non-performance.
- Définition et mise en place des solutions d'amélioration (Flux tiré, redéfinition des standards, Kanban...)
- Validation des résultats lors d'une séquence de fabrication finale.

METHODE DE RESOLUTION DE PROBLEME

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

DEMARCHE 5S

OBJECTIFS

- ✓ Participer activement à l'application de la méthode 5 S
- ✓ Situer la démarche 5 S dans la démarche de progrès
- ✓ Expliquer la finalité d'une démarche 5 S
- ✓ Expliquer les différentes étapes du 5 S
- ✓ Prendre conscience que les 5 S vont bien au-delà du simple « coup de chiffon »

PROGRAMME

Enjeux

- Connaître le contenu historique de la méthode
- Définir les principes fondamentaux des 5S
- Domaines d'application
- 5S : préalables à toutes approches qualifiantes - productives – sécurité

Qu'est- ce que le 5 S ?

- Principe du 5 S
- Différentes étapes
- Notion d'amélioration permanente : le 5 S au quotidien
- Rôle de l'animateur dans le groupe 5S

Simulation d'un chantier 5 S grâce au jeu pédagogique « PENCIL »

- Application par le jeu

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

- De succession et d'antériorité
- De 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

- 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

INDICATEURS ET TABLEAUX DE BORD

OBJECTIFS

- ✓ Mettre en œuvre une communication au moyen d'indicateurs et tableaux de bord
- ✓ Identifier les différentes familles d'indicateurs
- ✓ Mesurer la pertinence des indicateurs
- ✓ Mesurer la pertinence des indicateurs

PROGRAMME

Définitions

Pilotage

- Stratégique
- Opérationnel
- Par objectif

Méthodologie de constructions des indicateurs

- Récolter l'information
- Définir le champ de mesure
- Déterminer les objectifs
- Identifier les critères
- Etablir les cibles à atteindre

Construction des indicateurs

Tableau de bord

- Objectif
- Comment l'établir
- Anomalies des tableaux de bord

SPC SENSIBILISATION AUX STATISTIQUES

OBJECTIFS

- ✓ Mettre en œuvre et développer des techniques statistiques dans l'entreprise
- ✓ Identifier les différents outils statistiques
- ✓ Mettre en œuvre la Maîtrise Statistique de la Qualité (MSP)

PROGRAMME

Rappel des notions de probabilité

- Probabilité

Rappel des notions statistiques

- Notions de bases
- Intérêt des statistiques
- Vocabulaire de base

Exploitation des informations

- Recueillir et organiser les informations (mesure, tableaux, ...)
- Calculer les paramètres significatifs (moyenne, étendue, médiane, écart type)

Mesure de la qualité selon le chapitre “ techniques statistiques ”

- Exigences de la norme en matière de techniques statistiques

Maîtrise Statistique des Procédés (MSP) OU SPC

- Logiques de contrôles statistiques
- Contrôles statistiques en réception
- Contrôles statistiques en cours de fabrication
- Contrôles statistiques en phases finales

Outils statistiques

- Histogramme
- Cartes de contrôle (carte Xbar, R standard)
- Calcul des capacités :
 - Machines
 - Processus

OBJECTIFS

- ✓ Être capable de 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 : la réactivité
- Suivi hebdomadaire : la performance
- Suivi à moyen terme : le 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'informations pour chaque niveau de communication
- Construction des panneaux de communication

SENSIBILISATION AUX PLANS D'EXPERIENCES

OBJECTIFS

- ✓ Comprendre la mise en œuvre des plans d'expérience dans l'entreprise
- ✓ Identifier les différents plans
- ✓ Créer un plan d'expérience

PROGRAMME

Rappel des notions statistiques

- Statistiques

Plans d'expérience

- Historique
- Intérêt de la mise en place de plans
- Principes
- Domaine d'emploi

Choix des plans simples et leur construction

- Plans complets
- Plans fractionnaires
- Mise en œuvre
- Choix des objectifs
- Sélection des facteurs
- Choix des tables orthogonales
- Sélection des interactions

Plans produit

- Plans produit

Ratio Signal sur Bruit

- Cas d'une cible minimale
- Cas d'une cible maximale
- Cas d'une cible nominale

6 SIGMA

OBJECTIFS

- ✓ Connaître les principaux aspects du 6 Sigma
- ✓ Connaître les avantages de la méthode
- ✓ Déterminer les conditions requises à l'application réussie du 6 Sigma
- ✓ Sélectionner les bons indicateurs

PROGRAMME

Définitions – les 10 clefs du succès

Fondement de la démarche Six sigma

Rôles clefs du 6 sigma

- Équipe de direction
- Équipe de pilotage du projet
- Black Belt
- Champion ou Sponsor
- Green Belts

"Projet" en termes de mesure du sigma

- Mesure
- Collecte des données
- Approche générale

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

Conclusion

- 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

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

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

Typologie des réunions

- Réunion d'information
- Réunion d'expression
- Réunion de résolution de problème

Structure d'une réunion

- Préparation
- Conduite
- Durée
- Conclusion
- Compte-rendu
- Suivi

Préparation de la réunion

- Définition des objectifs de la réunion
- Organisation de la réunion (lieu, dates, durée, convocation des participants)
- Agencement des lieux

Conduite de réunion

- 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

Clôture de réunion

- 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
- Les autres participants du groupe joueront le rôle d'apprenant
- Chacun sera filmé puis suivra l'analyse collective de la séquence

ACCUEIL

OBJECTIFS

- ✓ Définir le rôle et fonction d'un Technicien de la Qualité
- ✓ Désigner le déroulement pédagogique de la formation
- ✓ Enoncé les modalités de la certification

PROGRAMME

Présentation

- Présentation du CQPM Technicien de la Qualité
- 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

EXAMENS BLANCS

OBJECTIFS

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

PROGRAMME

Révisions et examens blancs

- 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