

*Des conseils qualité et un partage d'expérience au service de tous!*

## Cycle Qualité, Sécurité, Environnement

Voici quelques années, le **CQLL** a ajouté un axe de déploiement de sa mission en organisant un **cycle de formations orienté sur la connaissance et la mise en œuvre des principaux référentiels du management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement** ainsi que des **outils** les plus répandus dans ces domaines. De cette manière nous souhaitons **partager les expériences acquises** par certains de nos membres et l'**expertise** développée par nos formateurs.

Notre programme pour ce premier semestre 2010 a encore été étoffé et comporte **8 modules** que nous vous proposons de découvrir ci-après.

### Qualité



#### Introduction (sensibilisation et fonctionnement) à l'ISO 9001

Une approche pragmatique des principaux points de la norme :

- la satisfaction clients :
  - identification des clients internes et externes;
  - quels sont les vrais produits ?
  - qu'attendent les clients des produits ?
  - comment mesurer leur satisfaction ?
  - reconnaître les vrais motifs de satisfaction et leur importance;
- l'approche processus :
  - construire une cartographie générale;
  - construire et découper un "macro-processus";
- le système d'amélioration :
  - les indicateurs;
  - la boucle d'amélioration, sa construction, sa maîtrise;
- les procédures obligatoires :
  - développement des 6 procédures obligatoires;
  - le mode de construction des procédures (QQQCP) et leur application concrète.

*A l'issue de la formation, vous serez en mesure de ...*

- comprendre la norme et être à même de la relire avec un autre regard;
- identifier les écarts entre les exigences de la norme et l'organisation de votre entreprise.

*Animateur : **Jean-Philippe BOLLY**, TQS Management*

**Date : JEU 04/02/2010 de 8h30 à 17h30**



#### La gestion des processus (1+1/2j)

L'ISO 9001 insiste particulièrement sur l'identification, la maîtrise et l'amélioration des processus de l'entreprise.

Il s'agit là d'une approche qui, si elle n'est pas révolutionnaire, peut parfois s'avérer délicate à rencontrer de manière efficace car parfois assez nouvelle par rapport à la culture de nos entreprises.

Il est donc essentiel, si tel est le cas, d'apprendre à décrire précisément ses processus, à formuler correctement des objectifs mesurables cohérents avec

la stratégie de l'entreprise et à définir des indicateurs pertinents pour en vérifier la réalisation. L'étape suivante étant, sur base de la comparaison entre objectifs fixés et résultats obtenus, de définir et mettre en œuvre des plans d'amélioration de ces processus.

*A l'issue de la formation, vous serez en mesure ...*

- de décrire avec précision vos processus opérationnels;
- de formuler des **objectifs mesurables**, reflet de la mise en œuvre effective de la stratégie de votre entreprise;
- de décliner ces objectifs aux différents niveaux de votre organisation;
- de définir les **indicateurs pertinents et pratiques** nécessaires pour la maîtrise de vos processus et donc de votre activité.
- d'identifier, décrire, suivre et évaluer les **plans d'actions** nécessaires à l'amélioration de ces processus.

Cette formation utilise une **pédagogie active**, c'est à dire qu'elle s'appuie sur de nombreux exercices et sur l'étude de cas réels, la finalité étant que vous puissiez appliquer immédiatement au sein de votre entreprise les concepts enseignés et doter votre système de management d'outils de maîtrise efficaces.

*Animateur : **Christian CHARLIER**, Black Belt 6 sigma - GEMACO SA*

**Date : VEN 26/02 de 8h30 à 17h30 et JEU 04/03/2010 de 17h00 à 21h00**

## Environnement

### **ISO 14001, un outil pour l'amélioration continue de la gestion environnementale**

La notion d'aspect environnemental (AE) et d'aspect environnemental significatif (AES), avec les indicateurs associés, sont constitutifs de toute la mise en place d'un système de management environnemental (SME) selon ISO 14001.

Les erreurs ou manquements les plus fréquents sont:

- absence de prise en considération des produits et services;
- absence de prise en considération du potentiel d'influence indirect (par décision / performance du management);
- rejet de certains AE sous prétexte qu'ils ne sont pas mesurables.

L'objectif de la session est de faire comprendre ou rappeler qu'un **SME doit se construire autour de ce qui**, directement ou indirectement, **génère les plus grandes incidences sur l'environnement** - et non pas de ce qui paraît le plus facilement mesurable de prime abord.

L'objectif est également de guider les premiers pas d'un organisme vers la configuration d'un SME autour des enjeux essentiels.

#### **Activités d'apprentissage :**

1. étudier la norme et ses commentaires;
2. imaginer des indicateurs de performance;
3. comparer avec les corrigés.

*A l'issue de la formation, vous serez en mesure...*

- de comprendre et d'assimiler l'orientation de l'ISO 14001;
- de comprendre la notion d'aspect environnemental (AE) et d'indicateurs de performance environnementale;
- de cerner les indicateurs liés aux produits et services et non seulement aux activités d'une entreprise.

*Animateur : **Patrice Royer**, Directeur ProCert Belgique*

**Date : VEN 26/03/2010 de 8h30 à 17h30**

## Outils communs

### Formation à l'audit Interne (2 j)

L'audit interne est un des outils de base de tout système de management. Cependant, l'efficacité de ces audits dépend en grande partie de la compétence des auditeurs. Cette formation a donc pour but essentiel de **développer les compétences nécessaires** afin que ces auditeurs soient en mesure non seulement de réaliser des audits internes répondant aux exigences des normes ISO 9000 mais, bien plus important, d'en faire un outil efficace et source d'actions d'amélioration.

*A l'issue de deux jours de formation, vous serez en mesure...*

- d'interpréter et de décrire correctement les exigences de la norme ISO 9001 :2000 en matière d'audit interne;
- de préparer un calendrier d'audits et de sélectionner les méthodes d'audit appropriées;
- de préparer un aide-mémoire efficace (check-lists);
- de planifier et réaliser un audit interne;
- d'établir un rapport d'audit interne;
- de suivre la mise en place des actions correctives requises.

#### Approche pédagogique

Cette formation se veut **hautement pratique**, la finalité étant que votre société tire le maximum de bénéfices de ses audits internes. Elle repose donc principalement sur **l'étude de cas réels** ainsi que la réalisation de **nombreux exercices et jeux de rôles**.

Elle s'adresse en priorité aux :

- Responsables et Directeurs Qualité;
- Ingénieurs Qualité;
- Auditeurs Internes (même débutants).

#### Pré-requis

La connaissance des normes de la série ISO 9000 :2000 et de l'approche processus est vivement recommandée.

#### Programme : 2 journées

Jour 1 :

- exigences ISO 9001 et audits internes;
- programmation de l'audit;
- sélection et responsabilités de l'auditeur;
- activités de pré-audit;

Jour 2 :

- exécution de l'audit;

- rapport d'audit et actions correctives.

Animateur : **Christian CHARLIER**, Black Belt 6 sigma - GEMACO SA

Date : VEN 23/04 et 07/05/2010 de 8h30 à 17h30

### Un système intégré au service de l'entreprise

Nous disposons d'un système de gestion de la qualité, mais nous sommes conscients que cette norme ne permet pas de maîtriser tous les risques auxquels nous sommes confrontés.

Nos clients nous demandent d'être certifiés ISO 14001 ou OHSAS 18001, mais nous sommes déjà certifiés ISO 9001, mais nous ne savons pas comment nous y prendre.

Nous avons un système qualité certifié, un système de gestion de l'environnement séparé certifié et un système dynamique de gestion des risques, mais nous ne savons pas comment arriver à intégrer les différents aspects. Or, nous sommes conscients que nous ne pouvons pas séparer notre travail en qualité/sécurité-santé/environnement en fonction de l'heure du jour!

Si vous vous retrouvez dans l'une de ces situations, ou plus simplement si vous avez envie de **comprendre comment on peut intégrer la gestion des risques qualité - sécurité/santé - environnement dans un système de gestion**, cette journée est pour vous!

Sur base de l'identification de vos attentes en début de journée et sur base d'une approche très pratique, **tous les aspects de l'intégration d'un système de gestion seront abordés**, depuis le domaine d'application jusqu'aux instructions de travail, en passant par les processus, les procédures et la gestion des compétences et des risques.

Cette formation étant, par définition, du **sur mesure**, aucun support de formation ne sera remis, mais il sera établi au fur et à mesure de la journée.

#### Pré-requis

La connaissance des normes ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 et OHSAS 18001:2007 est indispensable à la participation à cette formation.

*A l'issue de la formation, vous serez en mesure de ...*

- de comprendre en quoi la gestion de la sécurité-santé au travail et de l'environnement peuvent s'intégrer efficacement dans un système de gestion de la qualité bien implanté;

- d'identifier les personnes ressources de votre entreprise afin de réussir l'intégration;
- d'animer la démarche intégrée.

Animateur : **Ir Jean-Charles de Viron** - senior assessor LRQA

Date : VEN 21/05/2010 de 8h30 à 17h30

## Amélioration continue (2 j)

Depuis la **version 2000 de la norme ISO 9001** et l'adoption du PDCA comme principe de base des systèmes de management, **l'amélioration continue est reprise comme une des exigences à satisfaire.**

Il n'est bien souvent pas besoin de longues démonstrations pour convaincre un auditoire du bien fondé de cette exigence et de l'intérêt pour l'entreprise de développer des mécanismes visant à améliorer ses produits, ses services et son organisation.

Malheureusement, comme trop souvent, c'est la mise en œuvre concrète des actions et leur maintien dans le temps qui posent problème.

Cette formation vous permettra donc de comprendre l'importance de l'intégration de l'amélioration continue dans la culture et la stratégie de tout organisme et de vous familiariser avec les principaux concepts et outils généralement utilisés dans le cadre d'une démarche d'amélioration.

A l'issue de deux jours de formation, vous serez en mesure...

- de développer des mécanismes d'amélioration en ligne avec la stratégie de votre entreprise;
- de mettre en œuvre de manière efficace les principaux outils nécessaires à l'amélioration de vos processus;
- d'animer des groupes multidisciplinaires d'amélioration;
- de fixer des objectifs d'amélioration et de définir les indicateurs permettant de vérifier les résultats;
- de suivre dans le temps la pérennisation des actions d'amélioration mises en place.

### Approche pédagogique

La formation utilise une pédagogie active, c'est à dire qu'elle s'appuie sur de nombreux exercices et sur l'étude de cas réels.

Elle s'adresse en priorité aux :

- responsables d'entités;
- responsables Qualité;
- Ingénieurs Qualité;

- Toute personne en charge d'animer une démarche d'amélioration continue ou impliquée dans une telle démarche.

### Pré-requis

Aucune connaissance particulière n'est nécessaire.

### Programme : 2 journées

- introduction
- principes de l'amélioration continue;
- iso 9001 :2000 et amélioration continue;
- la démarche DMAIC;
- les principaux outils;
- l'animation des groupes d'amélioration;
- la pérennisation des actions;

Animateur : **Christian CHARLIER**, Black Belt 6 sigma - GEMACO SA

Date : VEN 04/06 et 18/06/2010 de 8h30 à 17h30

## Audits intégrés (2 j)

### La réalisation d'audits d'un système de gestion de la Qualité, de la Sécurité/Santé au Travail et de l'Environnement

Ma Direction me demande de réaliser des audits internes du système de gestion intégré, qu'est-ce que cela implique ?

Je suis auditeur qualité, j'aimerais élargir mes compétences aux aspects sécurité/santé et environnement pour faire des audits de notre système intégré...

La journée de formation à l'intégration des systèmes m'a bien permis d'avancer, mais j'aimerais encore jouer un peu plus avec les normes et avec un système virtuel pour me sentir à l'aise lors de mes audits.

De l'apprentissage des techniques d'audit jusqu'à la réalisation d'audits internes sur base de scénarii virtuels (toute ressemblance avec un système existant ou ayant existé serait purement fortuite!), cette formation a pour objectif de **familiariser les (futurs) auditeurs internes à leur mission.**

Toute la formation est **interactive et pratique**. Elle nécessite l'implication de chacun des participants. Les exercices sont organisés par groupe afin de favoriser l'interaction entre les participants et d'augmenter encore la valeur ajoutée de la formation.

**Attention** : si la problématique de la conformité aux exigences légales et autres exigences sera abordée

lors de cette formation, le contenu ne vous permettra pas de réaliser des audits de conformité réglementaire.

A l'issue de la formation, vous serez en mesure de ...

- de réaliser des audits intégrés;
- de piloter le processus d'audit interne de votre organisation.

Animateur : **Ir Jean-Charles de Viron** - senior assessor LRQA

Date : VEN 28/05 et 11/06/2010 de 8h30 à 17h30

## L'audit sécurité par le management

Parmi les **outils de prévention**, l'audit est l'une des 10 étapes clés d'un système de management de la sécurité (quel que soit le référentiel utilisé).

Au cours de cette formation, nous nous pencherons sur l'audit de terrain pratiqué par l'encadrement. Au-delà du contrôle, ce type d'audit aborde plus particulièrement les **aspects comportementaux**. Car rappelons que selon Du Pont de Nemours (un des précurseurs en matière d'audit sécurité réalisé par le management - Safety Management Audit), 96% des causes d'accidents sont reliées aux comportements ou aux pratiques de travail, alors que le solde, 4%, est relié aux conditions à l'environnement de travail.

- Dans quel contexte s'inscrit l'audit sécurité de terrain ou dans quel contexte doit-il s'inscrire ?
- Dans quelles conditions sera-t-il réalisé ?
- Comment réaliser un audit sécurité de terrain ? Un outil de contrôle, mais aussi un outil de dialogue.
- Combien, par qui, avec quelle formation ?
- Quels résultats peuvent être attendus ?

Nous aborderons chacune de ces questions.

A l'issue de la formation, vous serez en mesure de ...

- mesurer l'opportunité de mettre en place ce type d'audit;
- former les auditeurs;
- réaliser les audits (planification, check list, méthode, rapport).

Cette formation s'adresse aux : managers de production, maintenance, direction, RH, QSE

Animateur : **Marc TRAVERSIN**, Continuous Improvement Director, ArcelorMittal Ringmill

Date : JEU 18/03/2010 de 17H00 à 20H00

## Détails pratiques

### Prix du séminaire hors tva

Types d'aide	Nbre	Invest.	Coût final
<b>Membres CQLL</b>			
Chèque-formation (Sodexho-pass)	8	120	60
Aucun	0	0	180
<b>Non Membres CQLL</b>			
Chèque-formation (Sodexho-pass)	8	120	100
Aucun	0	0	220

### Prix du séminaire de 2 jours hors tva

Types d'aide	Nbre	Invest.	Coût final
<b>Membres CQLL</b>			
Chèque-formation (Sodexho-pass)	16	240	120
Aucun	0	0	360
<b>Non Membres CQLL</b>			
Chèque-formation (Sodexho-pass)	16	240	200
Aucun	0	0	440

### Prix du séminaire par soirée hors tva

Types d'aide	Nbre	Invest.	Coût final
<b>Membres CQLL</b>			
Chèque-formation (Sodexho-pass)	4	60	30
Aucun	0	0	90
<b>Non Membres CQLL</b>			
Chèque-formation (Sodexho-pass)	4	60	60
Aucun	0	0	120

### Prix du séminaire "L'audit sécurité par le management" hors tva

Types d'aide	Nbre	Invest.	Coût final
<b>Membres CQLL</b>			
Chèque-formation (Sodexho-pass)	3	45	20
Aucun	0	0	65
<b>Non Membres CQLL</b>			
Chèque-formation (Sodexho-pass)	3	45	45
Aucun	0	0	90

## 20% de réduction

Le CQLL, en partenariat avec l'IRI offre 20% de réduction en cas d'inscription simultanées à trois journées de formation, soit :

- trois personnes d'une même société s'inscrivent **en même temps** à une formation;
- une même personne s'inscrit à **trois modules**;
- des personnes différentes s'inscrivent à des modules différents.

N'hésitez pas à contacter Nicole WERTZ au secrétariat du CQLL pour de plus amples renseignements (085/513952).

### Lieu

**CREAPOLE**,  
Liège Science Park  
allée des Noisetiers 2  
4031 ANGLEUR - Belgique