



Le Professionnalisme et la Compétence nous Particularisent

Abidjan Cocody II Plateaux Attoban Non loin du Commissariat du 30eme Arrondissement

N°CC: 1629696B
N°RC : CI-ABJ-2016B-15422
N° CNPS: 287217

Cel:(+225) 07 49 46 46 14 / 05 05 31 45 91
Cel :(+225) 07 77 28 09 62 / 76 30 94 49
Tél:(+225) 27 22 52 68 66

E-mail: asperformnceconsulting @gmail.com
E-mail : infos@asperformancegroupe.com
site web: www.asperformancegroupe.com

ASSURANCE, QUALITE ET NORMES

CATALOGUE
ASSURANCE, QUALITE ET NORMES
AS PERFORMANCE CONSULTING



Spécialisée dans la formation inter et intra entreprises, **AS PERFORMANCE CONSULTING**, vous propose des modules de formation repartis sur **plusieurs domaines**.

AS PERFORMANCE CONSULTING, c'est aussi faire des formations professionnelles sur mesure, le consulting en entreprise, l'accompagnement terrain, des outils pédagogiques, également le conseil et l'assistance dans le cadre du Droit Individuel à la Formation (DIF) et l'optimisation du financement des projets de formation continue.

CATALOGUE
ASSURANCE, QUALITE ET NORMES
AS PERFORMANCE CONSULTING

ASSURANCE, QUALITE ET NORMES

<u>N°</u> <u>ORDRE</u>	<u>DESIGNATION</u>	<u>DUREE</u>	
01	Norme ISO 9001 – industrie	03 jours	21 Heures
02	Norme ISO 9001 - tertiaire	03 jours	21 Heures
03	Norme ISO 14001	03 jours	21 Heures
04	Norme ISO 22000	03 jours	21 Heures
05	Norme ISO TS 16949	02 jours	14 Heures
06	Norme ISO15189	03 jours	21 Heures
07	Passer de la norme ISO 9001 de 2008 à 2015	03 jours	21 Heures
08	Gérer les risques et les opportunités de la norme 2008 à 2015	03 jours	21 Heures
09	Référentiel qualité NF en ISO/CEI 17020	03 jours	21 Heures
10	Référentiel qualité NF en ISO/CEI 17020	03 jours	21 Heures
11	Les bases d'un plan contrôle qualité	03 jours	21 Heures
12	Application des procédures qualité sur site ferroviaire	03 jours	21 Heures
13	Pratique de l'audit qualité interne	03 jours	21 Heures
14	La démarche 5 s	03 jours	21 Heures
15	Démarche qualité : initiation	02 jours	14 Heures
16	Tableau de bord qualité	02 jours	14 Heures
17	Qualité fournisseurs – service achats	02 jours	14 Heures
18	Méthode AMDEC : analyse des modes de défaillance	02 jours	14 Heures
19	Savoir communiquer	02 jours	14 Heures
20	Audit processus FIEV	02 jours	14 Heures
21	Méthode de résolution de problème	02 jours	14 heures

CATALOGUE
ASSURANCE, QUALITE ET NORMES
AS PERFORMANCE CONSULTING

ASSURANCE, QUALITE ET NORMES

<u>N°</u> <u>ORDRE</u>	<u>DESIGNATION</u>	<u>DUREE</u>	
22	TPM: total productive maintenance	02 jours	14 Heures
23	Maintenance préventive	02 jours	14 Heures
24	Méthode 8D	03 jours	21 Heures
25	Méthode SMED (single minute exchange of die)	03 jours	21 Heures
26	Auditeur de système qualité	03 jours	21Heures
27	Animateur qualité	03 jours	21 Heures
28	Assistant qualité	03 jours	21 Heures
29	Formation sur mesure en qualité	03 jours	21 Heures
30	Sécurité, prévention et environnement	03 jours	21 Heures
31	GBEA guide de bonne exécution des analyses de biologie médicale	03 jours	21 Heures
32	Préparation à l'accréditation d'un laboratoire d'analyse	03 jours	21 Heures
33	Assurance qualité en laboratoire	03 jours	21 Heures
34	Protocole de validation d'analyse biologique	03 jours	21Heures
35	Indicateur qualité en laboratoire process et mise en œuvre	03 jours	21 Heures
36	Référent de laboratoire	02 jours	14 Heures

NORME ISO 9001 - INDUSTRIE

Durée Conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Responsables qualité ;
- Chargés de mission qualité ;
- Responsable de projet de certification de sociétés industrielles.

Objectifs :

- Être capable d'identifier le domaine d'application de la norme ISO 9001 et d'en appréhender les exigences ;
- Être capable de définir les critères applicables à chaque processus de l'entreprise industrielle ;
- Être capable d'identifier la contribution à l'efficacité de chacune des exigences ;
- Être capable de participer à la mise en œuvre et à l'application d'un système de management de la qualité.

PROGRAMME :

I. COMPRENDRE ET METTRE EN ŒUVRE LA DEMARCHE QUALITE POUR LA CERTIFICATION ISO 9001

- 1) Appréhender les principes du management qualité, son vocabulaire, les enjeux et apports de la certification ISO 9001 version 2008
- 2) Utiliser l'approche processus, contrôler le pilotage pour améliorer constamment les performances
- 3) La norme ISO 9001 : système de management de la qualité
- 4) La norme ISO 9001 : responsabilité de la direction
- 5) La norme ISO 9001 : management des ressources
- 6) La norme ISO 9001 : réalisation du produit
- 7) La norme ISO 9001 : mesure-analyse et amélioration
- 8) Diagnostiquer l'entreprise pour évaluer le travail à effectuer pour se mettre aux normes
- 9) S'organiser pour obtenir les moyens matériels, techniques et humains suffisants

II. METTRE EN PLACE UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE DE MANIERE STRUCTUREE

1) Le système documentaire

- Quelles données et quels documents nécessaires ?
- Exercice de rédaction en adoptant un style concis et efficace
- Le manuel « Qualités et Procédures »

2) Les outils de la norme ISO 9001 version 2008

- Le cycle PDCA appliqué aux processus
- Plan d'actions qualité
- Les indicateurs qualité
- Les tableaux de bord qualité
- Corriger les dysfonctionnements et dérives
- Les actions préventives
- L'audit interne sur la qualité
- La mesure de la satisfaction clients

3) Formaliser les étapes du projet de certification qualité ISO 9001 et l'installer dans la durée

- Comment lancer le projet ?
- Impliquer tous les acteurs du projet, la direction, les managers.
- Le déroulement de l'audit de certification ISO 9001

NORME ISO 9001 - TERTIAIRE

Durée Conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Responsables qualité ;
- Chargés de mission qualité ;
- Responsable de projet de certification d'entreprises de services.

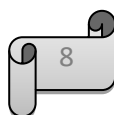
Objectifs :

- Etre capable d'identifier le domaine d'application de la norme ISO 9001 et d'en appréhender les exigences ;
- Etre capable de définir les critères applicables à chaque processus de l'entreprise du secteur tertiaire ;
- Etre capable d'identifier la contribution à l'efficacité de chacune des exigences ;
- Etre capable de participer à la mise en œuvre et à l'application d'un système qualité.

PROGRAMME :

I. COMPRENDRE ET METTRE EN OEUVRE LA DEMARCHE QUALITE POUR LA CERTIFICATION ISO 9001

- 1) Appréhender les principes du management qualité, son vocabulaire, les enjeux et apports de la certification ISO 9001 version 2008.
- 2) Utiliser l'approche processus, contrôler le pilotage pour améliorer constamment les performances.
- 3) La norme ISO 9001 : système de management de la qualité
- 4) La norme ISO 9001 : responsabilité de la direction
- 5) La norme ISO 9001 : management des ressources
- 6) La norme ISO 9001 : réalisation du produit
- 7) La norme ISO 9001 : mesure-analyse et amélioration
- 8) Diagnostiquer l'entreprise pour évaluer le travail à effectuer pour se mettre aux normes.



- 9) S'organiser pour obtenir les moyens matériels, techniques et humains suffisants

II. METTRE EN PLACE UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE DE MANIERE STRUCTUREE

1) Le système documentaire

- Quelles données et quels documents nécessaires ?
- Exercice de rédaction en adoptant un style concis et efficace
- Le manuel « Qualité et Procédures »

2) Les outils de la norme ISO 9001 version 2008

- Le cycle PDCA appliqué aux processus
- Plan d'actions qualité
- Les indicateurs qualité
- Les tableaux de bord qualité
- Corriger les dysfonctionnements et dérives
- Les actions préventives
- L'audit interne sur la qualité
- La mesure de la satisfaction clients

3) Formaliser les étapes du projet de certification qualité ISO 9001 et l'installer dans la durée

- Comment lancer le projet ?
- Impliquer tous les acteurs du projet, la direction, les managers.
- Le déroulement de l'audit de certification ISO 9001

NORME ISO 14001

Durée Conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Responsables qualité ;
- Chargés de mission qualité ;
- Responsables environnement, responsables production et achats.

Objectifs :

- Identifier les exigences de la norme de système de management environnemental (ISO 14001) ;
- Repérer les conditions de la mise en œuvre d'un SME dans sa propre entreprise.

PROGRAMME :

I. LA NORME ISO 14001

- 1) Examen des exigences de la norme
- 2) Guide et recommandations
- 3) Exemples et illustrations
- 4) Exercice et étude de cas

II. LE REGLEMENT ECO -AUDIT

- 1) Les différences et les convergences

III. LA CERTIFICATION ISO 14001

- 1) Champ d'application
- 2) Procédure de mise en œuvre

IV. LA COHABITATION ENTRE ENVIRONNEMENT, QUALITE ET SECURITE

- 1) Le système de management environnemental
- 2) Le système qualité
- 3) Le système de management de la sécurité du travail

V. EXIGENCE DE LA NORME EN MATIERE D'AUDIT

- 1) Notion et préliminaires et quelques généralités sur l'audit
- 2) Les acteurs rôles et responsabilités
- 3) Appréhender la conduite d'audit
- 4) Présentation générale, exercice d'évaluation intermédiaire

VI. LES CLES D'UN AUDIT REUSSI

- 1) Savoir mener un audit documentaire
- 2) Maîtriser la méthode de questionnement
- 3) Obtenir l'information
- 4) Formaliser les écarts

NORME ISO 22000

Durée Conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Personnel de l'unité de production centrale alimentaire.

Objectifs :

- Connaître les principes fondamentaux de la norme ISO 22000 (version à jour lors de la formation : projet final ou norme homologuée) ;
- Comprendre les enjeux et les implications d'un système de management de la sécurité des aliments ;
- Mettre en lumière la concordance de la méthode HACCP avec la norme ISO 22000 ;
- Connaître le schéma logique de la certification de système ;
- Connaître les principes de la démarche de projet et de processus ;
- Préparer et participer efficacement au projet de certification de service.

PROGRAMME :

I. LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA SECURITE DES ALIMENTS

- 1) Notion de système
- 2) Notion de processus
- 3) Analyse des risques
- 4) Amélioration continue

II. LES PRINCIPAUX CHAPITRES DE LA NORME ISO 22000 (PR NF EN ISO 22000 AUJOURD'HUI)

- 1) Responsabilité de la direction : politique de sécurité des aliments et organisation
- 2) Management des ressources
- 3) Programmes pré requis
- 4) Analyse des risques
- 5) Traitement des non-conformités et rappel

- 6) Analyse et amélioration

III. PROJET DE CERTIFICATION ISO 22000 DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA SECURITE DES ALIMENTS

- 1) Démarche qualité de progrès
- 2) Préalables concernant la norme ISO 22000
- 3) Enjeux et bénéfices de la certification
- 4) Freins et contraintes de la norme ISO 22000

IV. LA NORME ISO 22000, POUR QUE LE CHOIX DE LA DEMARCHE SOIT UN ACTE DE... QUALITE !

- 1) Approches "militantes" fondées des valeurs ?
- 2) Approches "militantes" fondées sur des règles ?
- 3) Problématique qualité pour le dirigeant et/ou le responsable de service et si l'on repartait... du besoin ?

NORME ISO TS 16949

Durée Conseillée : 02 jours

Public concerné :

- Responsables qualité ;
- Coordinateurs qualité ;
- Animateurs qualité ;
- Concepteurs et principaux acteurs de votre système qualité.

Objectifs :

- Appréhender l'approche et les exigences du référentiel pour pouvoir les adapter au mieux au contexte de l'entreprise et aboutir à la certification ISO TS 16949 ;
- Assimiler la notion de processus (de réalisation du produit, support, management).

PROGRAMME :

- I. DEMARCHE DE LA QUALITE : CONNAITRE ET APPLIQUER LA NORME ISO TS 16949**
- II. INTEGRER LES EXIGENCES DE LA NORME DANS SON SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE**
 - 1) Structure du référentiel -Concept de la qualité
 - 2) Les 8 principes de managements de la qualité
 - 3) Etude détaillées des exigences du référentiel, avec examen des exigences supplémentaires par rapport à l'ISO 9001
 - 4) Interprétation des exigences par rapport aux domaines d'activité des participants
- III. CONTROLE DES ACQUIS :**
 - 1) A l'issue de la journée, les participants seront invités à évaluer les apports et l'atteinte des objectifs pédagogiques

NORME ISO 15189

Durée Conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Responsables qualité, technicien, biologiste ;
- Responsable méthodes chargées de la mise en œuvre d'un système management qualité.

Objectifs :

- Être capable d'identifier le domaine d'application de la norme ISO 15089 ;
- Connaître le schéma logique de la certification de système ;
- Connaître les principes de la démarche de projet et de processus ;
- Préparer et participer efficacement au projet de certification d'un laboratoire d'analyse.

PROGRAMME :

I. COMPRENDRE ET METTRE EN OEUVRE LA DEMARCHE QUALITE DE LA NORME ISO 15189

- 1) Appréhender les principes du management qualité, son vocabulaire, les enjeux et apports de la certification
- 2) Le rôle d'un Système de Management de la Qualité
- 3) La terminologie clé de « l'Assurance Qualité »
- 4) Les huit principes de management de la qualité
- 5) Savoir diagnostiquer la structure pour évaluer le travail à effectuer pour la mettre aux normes

II. LA NORME ISO 15189 ET L'APPROCHE PROCESSUS

III. LE REFERENTIEL ISO 15189

- 1) Le domaine d'application du référentiel
- 2) Le vocabulaire clé du référentiel
- 3) La structure globale du référentiel
- 4) Les exigences du référentiel
 - Exigences générales
 - Exigences relatives à la documentation
 - Exigences relatives aux responsabilités de la direction
 - Exigences relatives au management des ressources
 - Exigences relatives à la réalisation des prélèvements
 - Exigences relatives à la mesure, analyse et amélioration

IV. METTRE EN PLACE UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE DE MANIERE STRUCTUREE

- 1) Le système documentaire
 - Quelles données et quels documents sont-ils nécessaires ?
 - Exercice de rédaction en adoptant un style concis et efficace
 - Les manuelles qualités et procédures
- 2) Les outils de la norme ISO 15189
- 3) Le cycle PDCA appliqué aux processus
 - Plan d'actions qualité
 - Les indicateurs qualité
 - Les tableaux de bord qualité
 - Corriger les dysfonctionnements et dérives
 - Les actions préventives
 - L'audit interne sur la qualité
 - La mesure de la satisfaction clients
- 4) Formaliser les étapes du projet de certification qualité ISO 15189 et l'installer dans la durée
 - Comment lancer le projet ?
 - Impliquer tous les acteurs du projet, la direction, les managers.
- 5) Le déroulement de l'audit de certification ISO 15189

PASSER DE LA NORME ISO 9001 DE 2008 à 2015

Durée Conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Directeur, responsable, animateur qualité ;
- Consultant qualité interne ou externe ;
- Auditeur qualité.

Objectifs :

- Identifier les nouveautés de la version 2015 de la norme ISO 9001 impliquant la remise en cause de son système de management qualité ;
- Préparer son plan d'actions pour son prochain audit de certification.

PROGRAMME :

I. PRESENTATION GENERALE DE LA NORME ISO 9001 VERSION 2015

- 1) Le panorama des normes qualité et leur évolution
- 2) La nouvelle structure des normes de système de management pour en faciliter l'intégration
- 3) La norme ISO 9001 Version 2015 : une structure en 10 chapitres
- 4) Les évolutions clés du vocabulaire
- 5) Les trois fondamentaux à prendre en compte :
 - La compréhension du contexte externe et interne de l'entreprise ;
 - La compréhension des besoins et attentes des parties intéressées pertinentes ;
 - La détermination et gestion des risques et opportunités pour atteindre les objectifs du SMQ.
- 6) Les autres évolutions mineures : responsabilité de la direction (leadership), la planification, les ressources humaines, la maîtrise des achats et de la sous-traitance, gestion des connaissances, etc.

II. LES OUTILS POUR INTEGRER LES NOUVELLES EXIGENCES

- 1) La matrice SWOT pour faire le bilan de l'analyse du contexte interne et externe
- 2) L'ancrage de la politique dans la stratégie de l'entreprise
- 3) L'analyse des risques processus : faire simple et efficace
- 4) Un plan d'actions qualité complet pour intégrer les exigences en termes de ressources et de suivi
- 5) Mettre en place le recueil et l'analyse des opportunités
- 6) Le plan de communication interne pour clarifier qui communique quoi, quand
- 7) La gestion des connaissances pour capitaliser
- 8) La notion de cahier des charges fournisseurs et sous-traitants

III. CONSTRUIRE SON PLAN D'ACTIONS

- 1) Profiter du passage à la V2015 pour faire le bilan de son système de management de la qualité V2008
- 2) Planifier son plan d'actions

GERER LES RISQUES ET LES OPPOTUNITES DE LA NORME 2008 à 2015

Durée conseillée : 02 jours

Public concerné :

- Directeur, Responsable Qualité, animateur qualité ;
- Responsable amélioration continue ;
- Chef de projet Certification ISO 9001 Version 2015.

Objectifs :

- Comprendre les enjeux d'une approche risques et opportunités ;
- Découvrir les outils opérationnels pour mettre en œuvre cette démarche.

PROGRAMME :

I. LES ENJEUX DE L'APPROCHE RISQUES ET OPPORTUNITES

- 1) La notion de risques et opportunités au sein d'un SMQ (Système de Management de la Qualité) :
 - Ce que dit la norme ISO 9001 V2015, le vocabulaire ;
 - Bénéfices d'une logique de prévention, d'amélioration et d'anticipation ;
 - Ancrer cette logique dans l'analyse et la compréhension du contexte.
- 2) Utiliser la SWOT comme outil de synthèse

II. METTRE EN ŒUVRE UNE DEMARCHE DE PREVENTION BASEE SUR LES RISQUES

- 1) Identifier collectivement les risques à différents niveaux : stratégiques, processus, produits et services
- 2) Savoir identifier et évaluer simplement les risques réels qualité sur les processus en prenant en compte la gravité et l'occurrence
- 3) Les apports de l'ISO 31000
- 4) Au-delà de la détermination des risques, l'engagement vers la maîtrise des risques :
 - Etablir son plan de prévention et/ou de protection ;
 - Mettre en œuvre le plan d'actions et en vérifier l'efficacité.
- 5) Faire vivre la démarche risques :
 - Mettre à jour l'analyse ;
 - Organiser des audits ;
 - Repérer les risques non identifiés.
- 6) Établir un bilan lors des revues de direction et de processus.

III. SAVOIR SAISIR LES OPPORTUNITES

- 1) Repérer le potentiel d'opportunités au sein de votre entreprise. Exploiter les opportunités externes.
- 2) Utiliser les réunions d'équipes, les écoutes clients, les revues de processus, les audits internes et externes, les rapports d'étonnements... pour créer une dynamique en interne.
- 3) Saisir les bonnes pratiques et les partager.
- 4) Sélectionner une opportunité sur des critères objectifs, la transformer, en action d'amélioration en mesurer l'efficacité.
- 5) Utiliser le digital pour saisir des opportunités dans votre entreprise.

REFERENTIEL QUALITE NF EN ISO/CEI 17020

Durée conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Dirigeant ;
- Responsable qualité ;
- Responsable technique ;
- Chef de projet, ayant une responsabilité concernant le système qualité selon le référentiel EN17020.

Objectifs :

- Permettre au chef d'entreprise, au responsable qualité et aux pilotes de processus de s'approprier totalement les mécanismes et les exigences de l'ISO 17020 au travers celles de l'ISO 9001 ;
- Savoir interpréter la norme suivant les exigences aux guides d'application international "IAF/ILAC A4 :2004 et EA 5-02" et aux documents de référence COFRAC « INS Réf 02 et INS Réf 09 » ;
- Connaître les points clé qui interagissent avec la norme ISO 9001 version 2008.

PROGRAMME :

I. PRINCIPES GENERAUX CONCERNANT LES ORGANISMES D'INSPECTION

- 1) Déontologie
- 2) Indépendance, impartialité et intégrité

II. LES EXIGENCES DE LA NORME

- 1) Organisation, management et système qualité
- 2) Prescriptions relatives à l'indépendance et à l'impartialité
- 3) Prescriptions techniques relatives au personnel (compétence, formation)
- 4) Prescriptions concernant les installations et les équipements
- 5) Prescriptions relatives aux méthodologies d'inspection

- 6) La sous-traitance, etc

III. PRINCIPES DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

- 1) Les exigences pertinentes de l'ISO 9001 comprises dans la norme ISO 17020
- 2) Identifier les convergences et les divergences des deux référentiels

LES BASES D'UN PLAN CONTROLE QUALITE

Durée conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Agent de maitrise ;
- Chef d'agence ;
- Responsable de site.

Objectifs :

- Mettre en place une procédure d'assurance qualité sur un site en utilisant des méthodes simple.

PROGRAMME:

I. GENERALITES ET TERMINOLOGIE

- 1) PCQ
- 2) Référentiel utilisé

II. ANALYSE DES BESOINS

- 1) Contrôler quoi ? comment ? pourquoi ?
- 2) Les outils de contrôle (échantillonnage, prélèvement, le visuel)

III. MISE EN PLACE D'UN PCQ OUTILS ET METHODE APPROPRIE AU SITE

- 1) L'environnement
- 2) Les fréquences de contrôle
- 3) Les outils de contrôle grille, matériel
- 4) La durée
- 5) Les acteurs

IV. PROCEDURE DE MISE EN PLACE

- 1) Phase de cadrage
- 2) Phase de test, grille de contrôle, outil ou logiciel
- 3) Phase d'exploitation
- 4) Phase de mise à jour

V. LES ETATS DE SUIVI D'UN PCQ

- 1) Les états statistiques possibles à transmettre au client
- 2) Les états statistiques possibles à transmettre à l'exploitant

VI. REALISATION D'UN PCQ A PARTIR D'EXEMPLE

- 1) Préparation
- 2) Découpage par zone
- 3) Etapes et procédure
- 4) Etat de contrôle et de suivi

APPLICATION DES PROCEDURES QUALITE SUR SITE FERROVIAIRE

Durée conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Directeurs d'agence ;
- Responsables d'exploitation ;
- Chefs de Chantier ;
- Chefs de Bordée ;
- Contremaîtres ;
- Ouvriers d'encadrement (Chefs d'équipe).

Objectifs :

- Pratiquer l'assurance de la qualité au quotidien ;
- Comprendre et appliquer les procédures du système.

PROGRAMME :

I. LA QUALITE ET L'ASSURANCE QUALITE

- 1) Définition
- 2) Etat d'esprit
- 3) Enjeux économiques, commerciaux, techniques, humains.

II. LE SYSTEME QUALITE

- 1) Le manuel Qualité
- 2) Les plans Qualité
- 3) Les procédures
- 4) Les documents associés

III. L'APPLICATION DES PROCEDURES D'EXPLOITATION

- 1) Le respect des fiches
- 2) Postes, matériels, produits, méthodes
- 3) Planning des travaux non journaliers
- 4) Fiches de travaux ponctuels

IV. LES MOYENS DE CONTROLE

- 1) Les contrôles de 1er et 2ème niveau
- 2) Les critères de qualité
- 3) L'autocontrôle
- 4) Les actions correctives et préventives

PRATIQUE DE L'AUDIT QUALITE INTERNE

Durée conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Ingénieurs et techniciens qui doivent assurer dans leur entreprise des fonctions d'enquêteurs ou porter la responsabilité d'un système d'audits internes ou externes.

Objectifs :

- Apprendre une méthodologie pour la réalisation des audits internes ;
- Préparation à la certification d'entreprise (ASCERT, AFAQ...).

PROGRAMME:

I. FAMILIARISATION AUX TECHNIQUES D'EXPRESSION

- 1) Présentation de chaque stagiaire - Saisie au caméscope (exercice)
- 2) Enquêter, dialoguer, communiquer
- 3) Mise en évidence de l'importance de l'attitude dans la communication

II. MANAGEMENT DE LA QUALITE

- 1) Rappel des notions de base
- 2) Exigences normatives (exercice)
- 3) Introduction des systèmes d'audit

III. PRINCIPES FONDAMENTAUX

- 1) Définitions
- 2) Systèmes d'audit
- 3) Les principales phases d'un audit

IV. REPARATION D'UN AUDIT

- 1) Analyse d'un manuel qualité (exercice)
- 2) Elaboration d'un questionnaire (exercice)

V. EXECUTION DE L'AUDIT

- 1) Principes généraux
- 2) Réunion d'introduction (exercice de simulation avec saisie vidéo)
- 3) Enquête : Interview des personnels (exercice de simulation)
- 4) Réunion de conclusion : présentation des conclusions (exercice de simulation avec saisie vidéo)

VI. LE RAPPORT D'AUDIT

- 1) Présentation des conclusions et suites à audit

VII. LES DIFFERENTS TYPES D'AUDIT QUALITE

- 1) Audits internes
- 2) Audits externes

VIII. QUALIFICATION DES AUDITEURS

- 1) Rappel des exigences de base
- 2) Principes et méthode de qualification

LA DEMARCHE 5 S

Durée conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Chefs d'équipe ;
- Chefs d'atelier ;
- Responsables méthode ;
- Responsables qualité.

Objectifs :

- Connaître la démarche des 5 S pour mettre en œuvre des actions correctives.

PROGRAMME :

I. LA QUALITE TOTALE ET L'ESPRIT QUALITE

II. LA DEMARCHE DU 5S

- 1) Débarras, Rangement, Nettoyage
- 2) Ordre et Rigueur.

III. LES ETAPES DU 5S

- 1) Initialisation de la démarche
- 2) Réalisation du grand ménage
- 3) Recherche des améliorations
- 4) Elaboration des règles et pérennisation
- 5) Mise en œuvre sur un cas pratique

IV. VISITE ET ETUDE D'UN SECTEUR DE L'ENTREPRISE (RELEVES)

V. APPLICATION DE LA METHODE D'EVOLUTION / 5S

VI. ETUDE D'UN PLAN D'ACTION RELATIF AU DOMAINE ETUDIE

DEMARCHE QUALITE : INITIATION

Durée conseillée : 02 jours

Public concerné :

- Responsables qualité ;
- Chargés de mission qualité ;
- Coordinateur qualité, ingénieurs ;
- Toute personne intéressée par la démarche qualité.

Objectifs :

- Comprendre les enjeux de la qualité en entreprise ;
- Savoir mettre en œuvre une démarche qualité.

PROGRAMME :

I. LES ENJEUX DE LA QUALITE POUR LES ENTREPRISES

- 1) Un critère de mesure de performance de l'entreprise
- 2) Augmenter la compétitivité par une amélioration de la qualité
- 3) Le cercle vertueux qualité : management de la qualité
- 4) Assurance qualité, contrôle qualité
- 5) La qualité dans les sociétés industrielles
- 6) La qualité dans les sociétés de service

II. DEFINIR UNE POLITIQUE QUALITE

- 1) Chiffrer les coûts d'obtention de la certification qualité
- 2) Etablir le diagnostic de la relation clients-fournisseurs
- 3) Analyse du processus
- 4) Mettre en place un plan d'action qualité

TABLEAU DE BORD QUALITE

Durée conseillée : 02 jours

Public concerné :

- Responsables qualité ;
- Chargés de mission qualité ;
- Coordinateur qualité, ingénieurs.

Objectifs :

- Maîtriser la réalisation et l'utilisation de tableaux de bord qualité afin de mesurer de manière objective l'efficacité d'un système qualité.

PROGRAMME :

I. UTILITE DES TABLEAUX DE BORD QUALITE

- 1) Comment mesurer la qualité ?
- 2) Les objectifs du tableau de bord qualité (pilotage, mesure, communication, répartition des tâches et responsabilités)
- 3) Eléments constitutifs du tableau de bord

II. DETERMINER LES INDICATEURS QUALITE LES PLUS PERTINENTS

- 1) Les indicateurs qualité de performance
- 2) Les indicateurs qualité de pilotage
- 3) Comment construire une grille d'analyse pour comparer différents indicateurs possibles ?

III. LA DEMARCHE QUALITE ET SES PRINCIPAUX INDICATEURS

- 1) Les indicateurs qualité de démerite pour évaluer la non-qualité livrée par un fournisseur
- 2) Les indicateurs qualité de satisfaction client
- 3) Les indicateurs pour évaluer sa propre dynamique qualité

- 4) Les indicateurs de la rentabilité de la démarche

IV. LA CONSTRUCTION DES TABLEAUX DE BORD QUALITE

- 1) Déterminer la cible
- 2) Présenter les éléments de la manière la plus claire
- 3) Utiliser des graphiques

V. L'UTILISATION DES TABLEAUX DE BORD QUALITE

- 1) Le suivi de mesure
- 2) Le pilotage du système qualité
- 3) L'exploitation des tableaux de bord qualité
- 4) La communication des tableaux de bord qualité
- 5) La réévaluation de la pertinence des tableaux de bord qualité

QUALITE FOURNISSEURS - SERVICE ACHATS

Durée conseillée : 02 jours

Public concerné :

- Acheteurs ;
- Responsables qualité ;
- Responsables qualité achats / fournisseurs.

Objectifs :

- Suivre et faire évoluer la qualité des prestations et produits des fournisseurs et sous-traitants.

PROGRAMME :

I. SELECTIONNER LES BONS FOURNISSEURS

- 1) Les fournisseurs et sous-traitants critiques et stratégiques
- 2) Les points de repère dans le processus achat
- 3) Le cahier des charges produit et système permettant de dégager des critères d'évaluation

II. SELECTIONNER LES BONS INDICATEURS DE SUIVI QUALITE

- 1) Introduction aux tableaux de bord
- 2) Les différents indicateurs permettant de suivre chaque fournisseur
- 3) Les coûts de non-qualité dus aux achats
- 4) La notation de la qualité fournisseur
- 5) Le niveau de qualité livraison

III. METTRE EN PLACE UN SYSTEME DE SUIVI POUR LE LONG TERME

- 1) Déterminer des objectifs de progrès
- 2) Informer ses partenaires
- 3) Impliquer ses partenaires
- 4) Faire des demandes d'actions correctives
- 5) Passer ses fournisseurs en Assurance Qualité Fournisseur (AQF)
- 6) Identifier les points clés à analyser lors d'audit
- 7) Gérer les crises
- 8)

METHODE AMDEC : ANALYSE DES MODES DE DEFAILLANCE

Durée conseillée : 02 jours

Public concerné :

- Responsables qualité ;
- Coordinateur qualité ;
- Ingénieurs ;
- Techniciens ;
- Chefs de produit, animateurs d'études AMDEC.

Objectifs :

- Savoir mettre en œuvre une étude AMDEC processus ou produit, dans le cadre de la prévention et du suivi de fiabilité.

PROGRAMME :

I. QUAND MET-ON EN PLACE UNE AMDEC ?

- 1) Définition de l'AMDEC (Analyse des Modes de Défaillances, de leurs Effets et de leur Criticité)
- 2) L'AMDEC dans la démarche qualité : rôle préventif Notions de risque et de performance en tant que facteurs déclenchants
- 3) La recherche des paramètres critiques
- 4) Objectifs de l'AMDEC
- 5) Principes fondamentaux de l'AMDEC

II. COMMENT PROCEDER A UNE AMDEC PRODUIT / PROCESSUS ?

- 1) Déterminer le cadre et les moyens de l'étude AMDEC
- 2) Les objectifs et les limites
- 3) Organiser les groupes de travail
- 4) L'analyse fonctionnelle du produit / le synoptique du processus
- 5) L'évaluation des défaillances potentielles du produit / processus
- 6) Le calcul de la criticité
- 7) Les actions correctives pour réduire la criticité constatée

III. COMMENT ANIMER ET PILOTER UNE AMDEC ?

- 1) Animation de l'AMDEC : faire prendre conscience des problèmes concrets
- 2) Création d'un groupe de travail AMDEC
- 3) Présentation des conclusions en interne
- 4) Communication des conclusions au client

SAVOIR COMMUNIQUER

Durée conseillée : 02 jours

Public concerné:

- Directeurs et responsables qualité ;
- Chargés de mission qualité.

Objectifs :

- Savoir fédérer et convaincre les managers de s'engager dans la démarche qualité.

PROGRAMME :

I. LE MANAGEMENT TRANSVERSAL

- 1) Appréhender les principes du management transversal
- 2) Le responsable qualité doit-il se positionner en chef de projet ? Sur quels aspects ?
- 3) Instaurer une relation tripartite qui répartit clairement les rôles : manager, responsable qualité, ressources.

II. SAVOIR CONVAINCRE

- 1) Présenter la valeur ajoutée apportée par la démarche qualité
- 2) Connaître le vocabulaire financier pour présenter les arguments rentabilité
- 3) Chiffrer un retour sur investissement
- 4) Savoir construire un argumentaire
- 5) Utiliser la Balanced ScoreCard (BSC) pour montrer que la démarche qualité s'insère dans une stratégie globale d'entreprise.

III. AU-DELA DU MANAGER : LE LEADER

- 1) Diagnostic de son attitude de manager dans la démarche qualité
- 2) Quelle est la différence entre manager et leader ?
- 3) Exprimer sa vision et la traduire en actions
- 4) Animer des revues de directions qualité
- 5) Savoir solliciter ses collaborateurs, fixer des objectifs clairs

CATALOGUE
ASSURANCE, QUALITE ET NORMES
AS PERFORMANCE CONSULTING

- 6) Savoir s'affirmer auprès de la direction

IV. ETRE PRO-ACTIF POUR ETRE FORCE DE PROPOSITION

- 1) Adopter une attitude positive afin de faire de la qualité une ressource et non une charge
- 2) Savoir écouter
- 3) Prendre la responsabilité des dysfonctionnements et les transformer en opportunités de progrès
- 4) Délimiter le périmètre de sa mission pour savoir quand dire oui ou non
- 5) Identifier ses points forts et ses points faibles

AUDIT PROCESSUS FIEV

Durée conseillée : 02 jours

Public concerné :

- Responsables qualité ;
- Responsables qualité ;
- Ingénieurs, agents de maîtrise des services production, méthodes et qualité du secteur automobile chargés de la mise en place ou de la mise en œuvre d'un système d'audit de processus, et/ou de réaliser des audits de processus.

Objectifs :

- Acquérir une démarche méthodique pour définir, organiser, et réaliser un Audit de processus de production type FIEV.

PROGRAMME :

I. RAPPEL DES EXIGENCES (ISO)

- 1) Rappel sur les exigences des référentiels en matière d'audit processus : EAQF, QS9000, ISO/TS 16949

II. OBJECTIF DE L'AUDIT : FINALITE ET ENJEUX DE L'AUDIT PROCESSUS SELON FIEV2002

- 1) La finalité de l'audit processus
- 2) Enjeux et place de l'audit processus dans l'organisation
- 3) Présentation commentée des grilles d'audits processus
- 4) Techniques d'audits et de cotations
- 5) Indices de performances et interprétations

III. METHODOLOGIE DE L'AUDIT PROCESSUS

- 1) Déroulement et différentes phases d'audit
- 2) Préparation de l'audit
- 3) Déclenchement, cadre de l'audit, collecte de documents
- 4) Plan d'audit
- 5) Réunion d'ouverture
- 6) Logique et conduite de l'audit
- 7) Prise de notes et recueil de preuves
- 8) Restitution de l'audit
- 9) Réunion de clôture
- 10) Rapport d'audit

METHODE DE RESOLUTION DE PROBLEME

Durée conseillée : 02 jours

Public concerné :

- Encadrements ;
- Animateur qualité ;
- Agents de maîtrise ;
- Tout professionnel ayant en charge l'animation d'un groupe de progrès.

Objectifs :

- Permettre aux participants de maîtriser la démarche et les outils dans un esprit d'amélioration continue ;
- Etre capable collectivement de résoudre les problèmes posés.

PROGRAMME :

I. PREAMBULE A LA DEMARCHE

- 1) Intérêt et contexte d'utilisation dans l'entreprise
- 2) Les différentes phases
- 3) La démarche PDCA
- 4) Présentation des étapes

II. PRESENTATION DES OUTILS ASSOCIES

- 1) Pareto, QQOCQCCP, brainstorming, 5 pourquoi, Ishikawa, Matrice de Compatibilité....
- 2) Choix des bons outils selon les étapes
- 3) Les actions correctives et préventives

TPM: TOTAL PRODUCTIVE MAINTENANCE

Durée conseillée : 02 jours

Public concerné :

- Cadres ;
- Responsables d'ateliers ;
- AM et techniciens de production et maintenance ;

Objectifs :

- Connaître la TPM et ses outils ;
- Se préparer à piloter un projet TPM dans son secteur.

PROGRAMME :

I. LA TOTAL PRODUCTIVE MAINTENANCE : HISTORIQUE ET OBJECTIFS

- 1) Les « piliers de la TPM »
- 2) Les préalables
- 3) Disposer d'indicateurs de performance de ligne fiables et partagés
- 4) Outil TRS, indicateur global et indicateurs partiels

II. LES PRINCIPES ET LES OUTILS DE LA TPM

- 1) Analyser les différents types de pertes de performance (arrêts, baisse de cadence, non-qualité produits...) ; l'outil Pareto, la loi des 20/80
- 2) S'attaquer méthodiquement aux plus critiques ; méthodologie de résolution de problèmes, le Kaizen
- 3) Réduire les temps de changement de format ; la méthode SMED
- 4) "Partager" l'activité de surveillance et de maintenance des équipements, outil : matrice causes-effets, auto maintenance
- 5) Développer la maintenance préventive et la maintenance améliorative
- 6) Fiabiliser les équipements et maintenir qualité et reproductibilité des produits ; outil SPC

III. LA CONDUITE D'UN PROJET TPM DANS MON SECTEUR

- 1) Les étapes de la gestion d'un projet d'amélioration
- 2) La mise en place de l'auto-maintenance en développant les compétences et l'organisation nécessaires
- 3) Redéfinition des rôles respectifs des techniciens de maintenance, régleurs, opérateurs...
- 4) La bonne gestion du changement

MAINTENANCE PREVENTIVE

Durée conseillée : 02 jours

Public concerné :

- Cadres ;
- Responsables d'atelier ;
- AM et techniciens de production et maintenance.

Objectifs :

- Connaître les principes et les outils de la maintenance préventive ;
- Améliorer la fiabilité des équipements par l'analyse des incidents et le recours au préventif ;
- Améliorer la fiabilité des équipements par la maîtrise des risques et la recherche d'actions préventives ;
- Savoir élaborer un Plan de Maintenance Préventive pertinent.

PROGRAMME :

I. DEFINITIONS : LA MAINTENANCE ET SES DIFFERENTES FORMES

- 1) La maintenance préventive systématique (périodique) ou conditionnelle ; compteurs et suivi vibratoire...
- 2) Les indicateurs de fiabilité des équipements : MTBF et MTTR ; exercices

II. MAINTENANCE PREVENTIVE ET FIABILITE DES EQUIPEMENTS

- 1) Analyse des pannes et incidents (RCA); le recours au préventif
- 2) Analyse des risques : l'AMDEC et la définition d'actions de prévention et de protection

III. L'ELABORATION D'UN PLAN DE MAINTENANCE PREVENTIVE

- 1) Son suivi et sa réactualisation
- 2) Historiques et suivi des données
- 3) Maintenance et « sûreté de fonctionnement »: sécurité, disponibilité, fiabilité, maintenabilité.

IV. LES ETAPES DE LA GESTION D'UN PROJET D'AMELIORATION

METHODE 8D

Durée conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Cadres ;
- Responsables ;
- AM et techniciens des services production, maintenance, qualité...

Objectifs :

- Connaître les principes et les outils de la résolution efficace des problèmes ;
- Approfondir la méthode 8D, très répandue dans les secteurs de l'automobile et de la microélectronique ;
- Savoir gérer les alertes et élaborer un Plan d'action efficace pour éradiquer un problème.

PROGRAMME :

I. DEFINITIONS DE LA METHODE 8D : LA NOTION DE « PROBLEME », CLASSIFICATION ET CARACTERISTIQUES

- 1) Les difficultés de la formulation du problème ; exercices
- 2) Les niveaux de réaction face au problème : exemple
- 3) La gestion des alertes en juste à temps

II. METHODOLOGIE DE RESOLUTION DE PROBLEME AVEC LE 8D :

- 1) Méthode = démarche + outils
- 2) Les étapes du 8D
- 3) Les outils utilisables à chaque étape

III. PRATIQUE DE LA METHODE SUR UNE ETUDE DE CAS : ETUDE DETAILLEE DU CAS LINGENET

- 1) Approfondissement des principaux outils d'étude de problème : QQOQCP, brainstorming, « est/n'est pas », diagramme de pareto, les 5 pourquoi, l'arbre des causes
- 2) Les 5M, le vote pondéré, le tableau de critères, tests et validation...
- 3) Enregistrement et rapport d'étude : utilisation d'un guide

METHODE SMED (SINGLE MINUTE EXCHANGE OF DIE).

Durée conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Personnel de maintenance, technicien préparateur ;
- Responsable de production ;
- Agent de maîtrise de production ayant à optimiser les temps de changements de fabrication.

Objectifs :

- Décrire la méthode de production SMED (Single Minute Exchange of Die) ;
- Améliorer la flexibilité de l'outil de production pour le changement rapide de fabrication et transposer cette méthodologie sur des problématiques de l'entreprise (machine goulot) afin de réduire les coûts de production.

PROGRAMME:

I. LE SMED ET LA PRODUCTION AU PLUS JUSTE

- 1) Le Juste à Temps
- 2) Les contraintes de production
- 3) Actions sur les causes plutôt que sur les effets
- 4) Grande série et série économique
- 5) Pilotage au plus juste
- 6) Les enjeux du changement

II. LA METHODOLOGIE SMED

- 1) Origine du SMED
- 2) Les 4 étapes (Identifier, Séparer, Convertir, Réduire)
- 3) Les techniques du SMED

III. MISE EN OEUVRE DU SMED : Comment mettre en place un groupe de travail SMED

CATALOGUE
ASSURANCE, QUALITE ET NORMES
AS PERFORMANCE CONSULTING

IV. ETUDES DE CAS

- 1) Exemples d'applications sur des presses d'emboutissage
- 2) Exercice en sous-groupe sur une installation de l'entreprise.

V. CONCLUSION

- 1) Bilan et enquête de satisfaction
- 2) Transmission Bilan de Progrès

AUDITEUR DE SYSTEME QUALITE

Durée conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Cadres et techniciens devant posséder des compétences en communication, dans l'analyse de système et la mise en œuvre d'audit afin de pouvoir assurer des fonctions d'auditeurs

Objectifs :

- Etre capable de définir le rôle des audits de système qualité et de leur relation avec les autres types d'audits et de mettre en œuvre la méthodologie d'audit et démontrer leur aptitude à effectuer ces audits.

PROGRAMME :

I. TEST DES CONNAISSANCES SUR LES NORMES ISO 9000 VERSION 2000

II. QU'EST- CE QU'UN SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE ?

- 1) Les 8 principes de management
- 2) L'incidence sur l'audit

III. QU'EST- CE QU'UN AUDIT ?

- 1) Différence entre audit et diagnostic
- 2) Les différents types d'audits (1^{ère}, 2^{ième} et 3^{ième} parties)
- 3) Objectifs de l'audit

IV. PRESENTATION DE LA NORME ISO 19011

V. CODE DE DEONTOLOGIE DES AUDITEURS

VI. COMPETENCES ESSENTIELLES DE L'AUDITEUR

- 1) En matière d'observation et d'écoute, en esprit d'analyse et synthèse
- 2) Dans le domaine de la communication (comportement, entretien)
- 3) Dans le management d'une équipe

VII. DEFINITION DU CONCEPT GENERAL DE L'AUDIT SUIVANT L'ISO 19011

- 1) Mise en situation, jeux de rôles portant sur la mise en œuvre de chaque phase d'audit à partir d'analyse documentaire (manuel, procédures) avec analyse et restitution du comportement des participants placés tantôt en position d'audités, tantôt en position d'auditeurs
- 2) Contrôle des connaissances acquises

ANIMATEUR QUALITE

Durée conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Animateur qualité, ayant un rôle de relais sur le terrain, dans le cadre d'un projet qualité.

Objectifs :

- Connaître les exigences de la norme ISO 9001 ;
- Maîtriser les outils et techniques permettant d'améliorer de manière continue son secteur d'activité.

PROGRAMME :

I. LES CONCEPTS QUALITE

- 1) Qu'est-ce que la qualité pour les entreprises ?
- 2) Quels sont les enjeux d'une démarche qualité ?
- 3) Qu'est-ce que le management de la qualité ?
- 4) La qualité est-elle un frein ou un accélérateur de compétitivité ?
- 5) Qu'est-ce que le PDCA ?

II. LES ROLES DE L'ANIMATEUR QUALITE

- 1) Servir de relais entre le responsable qualité
- 2) Les pilotes de processus et les acteurs qualité
- 3) Former les salariés à des actions qualité
- 4) Informer le personnel de la démarche qualité
- 5) Communiquer sur le projet qualité

III. CERTIFICATION DE LA QUALITE : LA NORME ISO 9001 VERSION 2000

- 1) Les principes et les exigences de la norme ISO 9001
- 2) L'approche processus : une démarche qualité orientée client
- 3) L'approche processus : une logique client-fournisseur interne

IV. L'AMELIORATION PERMANENTE DE LA QUALITE DANS L'ENTREPRISE

- 1) Mettre en place et gérer un système documentaire (manuel qualité, descriptifs de processus...)
- 2) Traduire les objectifs en actions auprès des acteurs des différents processus
- 3) Construire le plan d'action du projet qualité
- 4) Déclencher des actions préventives et correctives
- 5) Assurer le suivi et le bilan des actions en cours
- 6) Les méthodes de résolution de problèmes au quotidien.

V. LES OUTILS DE MESURE DE LA QUALITE

- 1) Déterminer les indicateurs qualité les plus pertinents selon l'activité
- 2) Le pilotage d'actions qualité avec un tableau de bord
- 3) La préparation des réunions d'activités
- 4) Les infos utiles à fournir aux managers et au responsable qualité

ASSISTANT QUALITE

Durée conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Assistants qualité.

Objectifs :

- Connaître les enjeux et le vocabulaire d'une démarche qualité, en particulier de la norme ISO 9001 ;
- Maîtriser les outils de gestion et suivi d'une mission qualité.

PROGRAMME :

I. LES CONCEPTS QUALITE

- 1) Qu'est-ce que la qualité pour les entreprises ?
- 2) Quels sont les enjeux d'une démarche qualité ?
- 3) Qu'est-ce que le management de la qualité ?
- 4) Le vocabulaire de la qualité

II. LA MISSION DE L'ASSISTANT QUALITE

- 1) Faciliter le passage de la contrainte à la culture qualité
- 2) Préparer efficacement les réunions qualité et y participer
- 3) Proposer des idées d'amélioration
- 4) Assister le pilotage des processus
- 5) Gérer les plannings
- 6) Assurer l'avancement des actions de progrès, des actions correctives
- 7) Organiser des bilans d'actions
- 8) Aider à préparer les audits internes et externes
- 9) Préparer la synthèse des données
- 10) Préparer les revues de direction

11) Communiquer les résultats

III. CERTIFICATION DE LA QUALITE : LA NORME ISO 9001 VERSION 2000

- 1) Les principes et les exigences de la norme ISO 9001
- 2) L'approche processus : une démarche qualité orientée client
- 3) L'approche processus : une logique client-fournisseur interne
- 4) Le système documentaire

FORMATION SUR MESURE EN QUALITE

Durée conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Toutes personnes voulant se spécialiser dans ce domaine.

Objectifs :

- Diffuser en Intra-entreprises une formation spécifiquement conçue et réalisée pour répondre à des besoins particuliers.

PROGRAMME :

I. L'AUDIT ET L'ANALYSE DES BESOINS

1) L'audit (définition des objectifs)

Il permet de définir la durée du module, de déterminer et de valider les points clés du contenu pédagogique en parfaite adéquation avec les besoins réels et les objectifs fixés, en fonction du ou des publics formés.

II. LA FORMATION ET SON ORGANISATION

1) Les contenus pédagogiques

Ils sont établis sur les bases d'acquisition de compétences et de savoir-faire, et de mises en situation par le biais de simulations. L'approche pédagogique des modules est élaborée sur 3 axes :

- Enseignement magistral
- Application au cas pratique ou exercice de mise en situation
- Débriefing, évaluation des apports

2) L'organisation

Elle est établie selon un calendrier déterminé en commun et tient compte des disponibilités du (des) stagiaire(s) à former.

III. L'ACCOMPAGNEMENT POST FORMATION

1) Le suivi :

Assuré tout au long du projet par nos équipes, l'accompagnement aboutit, au terme de la formation, à la mise à disposition de documents pédagogiques : chaque stagiaire reçoit un support de cours, se voit crédité d'une adresse e-mail et d'une hotline par laquelle il pourra correspondre avec son formateur trois mois durant.

SECURITE, PREVENTION ET ENVIRONNEMENT

Durée conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Personnel de laboratoire, responsable qualité.

Objectifs :

- Connaître les dangers potentiels du travail en laboratoire et des déchets de laboratoire ;
- Savoir mettre en œuvre un système qualité dans son laboratoire ;
- Maîtriser toutes les normes ISO qualité applicables en laboratoire.

PROGRAMME :

I. LES RISQUES ET DANGERS POTENTIELS EN LABORATOIRE

- 1) Une question de santé au travail
- 2) Responsabilité de l'employeur
- 3) Responsabilité des travailleurs
- 4) Règles de sécurité pour le personnel dans les laboratoires

II. SECURITE A LA PLACE DE TRAVAIL

- 1) Procédures d'accès et de contrôle
- 2) Equipement de protection personnelle
- 3) Choix des gants selon leur résistance chimique
- 4) Acquisition des produits chimiques
- 5) Manipulation et rangement des produits chimiques
- 6) Expériences interdites sans surveillance

III. LA GESTION DE L'ENVIRONNEMENT

- 1) Règles de gestion des déchets
- 2) Les résidus chimiques
- 3) Les résidus biochimiques
- 4) La récupération de solvants et de substances particulières

IV. LES DIFFERENTES NORMES QUALITE

- 1) Norme ISO 9001
- 2) Norme ISO 15189
- 3) Norme ISO 14001
- 4) Les autres référentiels qualité

GBEA : GUIDE DE BONNE EXECUTION DES ANALYSES DE BIOLOGIE MEDICALE

Durée conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Directeurs d'établissement médical, instances délibérantes et consultatives ;
- Biologistes en milieu médical ;
- Toutes personnes participant à la réalisation des analyses de biologie médicale.

Objectifs :

- Intégrer le Guide de bonne exécution des analyses de biologie médicale ou GBEA dans une démarche qualité ;
- Connaître les règles d'organisation et de fonctionnement en laboratoire d'analyses de biologie médicale ;
- Veiller à l'application de la mise en œuvre des actions relatives à l'assurance de qualité des actes de biologie médicale.

PROGRAMME:

I. LA DEMARCHE QUALITE

- 1) Compétences de la personne chargée de l'assurance de qualité
- 2) Méthodologie du contrôle de qualité
- 3) L'évaluation externe de la qualité : EEQ
- 4) Le contrôle de qualité interne effectué par un biologiste

II. ORGANISATION DE L'INFORMATION

- 1) Maîtrise du vocabulaire
- 2) Sécurisation du système informatique
- 3) Stockage et conservation des archives

III. INSTRUMENTATION ET EQUIPEMENT

- 1) Organisation du laboratoire d'analyse de biologie médicale
- 2) Aménagement, entretien et sécurité des installations
- 3) Conformité du matériel par rapport à l'article 9 du décret no 76-1004 du 4 novembre 1976, modifié par le décret no 95-1321 du 27 décembre 1995
- 4) Adaptation des appareils aux examens pratiqués
- 5) Les équipements spécifiques (biochimie, méthodes Immunochimiques, microbiologie...)

IV. GESTION ENVIRONNEMENTALE

- 1) Réglementation concernant les réactifs préparés Et/ou reconstitué
- 2) Respect du personnel de laboratoire dans la filière de traitement des déchets
- 3) Elimination des matériels utilisés pour le prélèvement
- 4) Les déchets à risques
 - produits contaminés
 - produits toxiques
 - produits chimiques
 - produits radioactifs

V. EXECUTION DES ANALYSES

- 1) Procédures et modes opératoires
- 2) Prélèvement, identification et conservation des échantillons biologiques
- 3) Validation des résultats
- 4) Expression des résultats et comptes rendus d'analyses
- 5) Transmission des résultats

VI. CAS PARTICULIERS

- 1) Examens de laboratoire destinés aux recherches biomédicales
- 2) Examens utilisant les techniques de biologie moléculaire
- 3) Les bonnes pratiques de laboratoire en immunohématologie érythrocytaire.

PREPARATION A L'ACCREDITATION D'UN LABORATOIRE D'ANALYSE

Durée conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Responsables qualité d'un laboratoire d'analyses de biologie médicale.

Objectifs :

- Savoir mettre en place une démarche qualité qui permet d'accréditer un laboratoire d'analyse médicale ;
- Connaître le référentiel ISO 15189 qui s'applique aux laboratoires d'analyse de biologie médicale et savoir préparer un projet de certification.

PROGRAMME :

I. COMPRENDRE ET METTRE EN OEUVRE LA DEMARCHE QUALITE DE LA NORME ISO 15189

- 1) Appréhender les principes du management qualité, son vocabulaire, les enjeux et apports de la certification
- 2) Le rôle d'un Système de Management de la Qualité
- 3) La terminologie clé de « l'Assurance Qualité »
- 4) Les huit principes de management de la qualité
- 5) Savoir diagnostiquer la structure pour évaluer le travail à effectuer pour la mettre aux normes.

II. LA NORME ISO 15189 ET L'APPROCHE PROCESSUS

III. LE REFERENTIEL ISO 15189

- 1) Le domaine d'application du référentiel
- 2) Le vocabulaire clé du référentiel
- 3) La structure globale du référentiel
- 4) Les exigences du référentiel

IV. METTRE EN PLACE UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE DE MANIERE STRUCTUREE

- 1) Le système documentaire
- 2) Les outils de la norme ISO 15189
- 3) Le cycle PDCA appliqué aux processus
- 4) Formaliser les étapes du projet de certification qualité ISO
- 5) 15189 et l'installer dans la durée
- 6) Le déroulement de l'audit de certification ISO 15189

ASSURANCE QUALITE EN LABORATOIRE

Durée conseillée : 03 jours

Public concerné

- Directeur du laboratoire ;
- Biologiste chargé du système d'assurance de qualité.

Objectifs :

- Savoir mettre en place un système d'assurance de la qualité en laboratoire d'analyse médicale.

PROGRAMME:

I. RESPONSABILITES DU BIOLOGISTE CHARGE DE L'ASSURANCE QUALITE DU LABORATOIRE

- 1) Par rapport au personnel
- 2) Les procédures et modes opératoires
- 3) Le contrôle de qualité
- 4) Le système informatique

II. COMPRENDRE ET METTRE EN OEUVRE LA DEMARCHE QUALITE DE LA NORME ISO 17025

- 1) Appréhender les principes du management qualité, son vocabulaire, les enjeux et apports de la certification
- 2) Le rôle d'un Système de Management de la Qualité
- 3) La terminologie clé de « l'Assurance Qualité »
- 4) Les huit principes de management de la qualité
- 5) Savoir diagnostiquer la structure pour évaluer le travail à effectuer pour la mettre aux normes.

III. LA NORME ISO 17025 ET L'APPROCHE PROCESSUS

IV. LE REFERENTIEL ISO 17025

- 1) Le domaine d'application du référentiel
- 2) Le vocabulaire clé du référentiel
- 3) La structure globale du référentiel
- 4) Les exigences du référentiel

V. METTRE EN PLACE UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE DE MANIERE STRUCTUREE

- 1) Les outils de la norme ISO 17025
- 2) Formaliser les étapes du projet de certification qualité ISO 17025 et l'installer dans la durée
- 3) Le déroulement de l'audit de certification ISO 17025

PROTOCOLE DE VALIDATION D'ANALYSE BIOLOGIQUE

Durée conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Biologistes

Objectifs :

- Acquérir une méthodologie permettant de choisir une technique d'analyse biologique ;
- Maîtriser des techniques de comparaison de méthodes d'analyses en laboratoire, notamment statistiques.

PROGRAMME :

I. DETERMINER LES AVANTAGES ET LES LIMITES D'UNE METHODE D'ANALYSE

- 1) Pertinence d'une méthode d'analyse
 - Sensibilité / Fidélité / Justesse / Linéarité / Robustesse
- 2) Limites techniques d'une méthode d'analyse
 - Erreurs / Limites de détection / Difficultés de quantification / Interférences / Dérives
- 3) Comparaison de l'incertitude des résultats selon la méthode d'analyse employée

II. MISE EN PLACE D'UNE ETUDE D'ANALYSE

- 1) Planifier les tests
- 2) Planifier le traitement des résultats
- 3) Moyens matériels

III. UTILISATION DES DONNEES

- 1) Evaluation de la répétabilité
- 2) Evaluation de la linéarité
- 3) Evaluation de l'interférence
- 4) Evaluation du seuil de détection
- 5) Plan factoriel à deux niveaux
- 6) Traitement statistique des données

IV. CONSTRUIRE UN RAPPORT SUR LES METHODES D'ANALYSE

- 1) Validation des méthodes selon chaque critère d'évaluation
- 2) Conclusion générale portant sur un choix final
- 3) Recommandations sur les améliorations ultérieures à apporter

INDICATEUR QUALITE EN LABORATOIRE « PROCESS ET MISE EN ŒUVRE »

Durée conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Biologistes.

Objectifs :

- Maîtriser le process et savoir mettre en œuvre les indicateurs pertinents pour assurer la qualité en laboratoire.

PROGRAMME :

I. LA DEMARCHE QUALITE

- 1) Rappels sur la norme ISO 17025
- 2) Le système qualité
- 3) Les process
- 4) Les enregistrements de qualité

II. DES INDICATEURS EN FONCTIONS DES OBJECTIFS

- 1) Quelle politique qualité pour votre laboratoire ?
- 2) Savoir choisir les indicateurs pertinents
- 3) Construire un indicateur
- 4) Evaluation des données provenant des clients : l'écoute clients
- 5) Evaluation des données concernant les fournisseurs
- 6) Cartographie du processus analytique

III. LA REVUE DE DIRECTION

- 1) Identifier et exploiter les données pertinentes
- 2) Présentation documentaire des analyses
- 3) Définir les points à améliorer
- 4) Se servir des conclusions pour établir un système de management intégré

REFERENT DE LABORATOIRE

Durée conseillée : 02 jours

Public concerné :

- Biologistes, référents qualité ou cadres ayant la responsabilité de référents dans un laboratoire.

Objectifs :

- Connaître les missions du référent en qualité dans un laboratoire ;
- Organiser les tâches pour mener à bien les différentes tâches d'un référent qualité.

PROGRAMME :

I. ORGANISATION D'UN LABORATOIRE DANS UNE DEMARCHE QUALITE

- 1) Rappels sur la démarche qualité dans le secteur biomédical
- 2) Les points à contrôler dans un laboratoire
- 3) Les axes d'amélioration dans un laboratoire
- 4) Responsabilité du référent dans le process par rapport au responsable principal de la qualité

II. LE REFERENT, UN RESPONSABLE QUALITE POUR LE LABORATOIRE

- 1) Rôle et missions du référent qualité
- 2) Répartition des responsabilités entre les différents référents dans un laboratoire
- 3) Délimitation des missions du référent
- 4) Les recommandations d'amélioration

III. ASPECT DOCUMENTAIRE

- 1) Sélectionner les sources d'information
- 2) Consigner les données selon les indicateurs pertinents
- 3) Diffuser l'information au sein du laboratoire
- 4) La communication externe
- 5) Conservation des données