cegos
Beyond knowledge

FORMATIONS **2023**

Qualité
Santé - Sécurité
Environnement

Vous repérer

Best — Formation pour maîtriser un métier ou acquérir une compétence, un savoir-faire

Diplômant — Formation diplômante en partenariat avec une Grande École ou une Université

Certificat — Formation incluant un certificat

CPF — Formation diplômante ou certifiante éligible à un financement par le Compte Personnel de Formation (sous certaines conditions)

RNCP — Formation diplômante enregistrée au Répertoire National des Certifications Professionnelles

New — Nouveauté créée en 2023

Nouvelle formule — Formation bénéficiant d'une nouvelle activité, d'une nouvelle pédagogie et/ou d'un nouveau programme

3h Chrono — Formation à distance
1 classe virtuelle
(méthode, entraînement, partage)

Full Digital — Formation à distance
2 classes virtuelles + des entrainements
+ certificat* (* sauf exception)

4|R|E|A|L — REAL • EFFICIENT • ADAPTED • LEARNING
Approche pédagogique axée sur la transposition en situation de travail
Formation digitale et individualisable

Qualité - Santé - Sécurité - Environnement

Qualité 6

Santé / Sécurité au travail 24

Environnement 32

Système intégré QSSE 37

Retrouvez nos formations sur **cegos.fr**. Toutes sont accessibles à distance.

Qualité - Santé - Sécurité - Environnement

Qualité

Les métiers de l'amélioration continue

Réf. 1399 Formation complète du Responsable Qualité ..... 13 jours ..... - 6
Réf. 7753 Responsable de l'amélioration continue ..... 6 jours ..... - 8
Réf. 670 Responsable Qualité ..... 3 jours ..... - 10
Réf. 6683 Responsable Qualité : 4 attitudes pour réussir ..... 2 jours ..... - 10
Réf. 2758 Correspondant / Animateur Qualité ..... 2 jours ..... - 11
Réf. 1967 L'assistant(e) qualité ..... 2 jours ..... - 11
Réf. 158 Améliorer la qualité opérationnelle en production ..... 3 jours ..... - 12
Réf. 157 Formation pratique des contrôleurs Qualité ..... 3 jours ..... - 12
Réf. 9480 Numérique Responsable ..... 2 jours ..... - 13

Approche par les processus et certification ISO 9001

Réf. 8262 Les fondamentaux de la qualité et de l'ISO 9001 ..... 1 jour ..... - 14
Réf. 1857 Guide pratique de l'ISO 9001 ..... 3 jours ..... - 15
Réf. 6358 Pilote de processus ..... 2 jours ..... - 16
Réf. 6359 Manager par les processus ..... 1 jour ..... - 16

Les outils qualité pour animer la démarche qualité

Réf. 65 Pratiquer l'audit qualité système et/ou processus ..... 3 jours ..... - 17
Réf. 4127 Les outils de résolution de problèmes ..... 2 jours ..... - 18
Réf. 8455 Animer des réunions minutes ou Quick Meeting ..... 1 jour ..... - 18
Réf. 6283 Les bases statistiques pour exploiter des données chiffrées ..... 2 jours ..... - 19
Réf. 6969 Suivre et améliorer la qualité de vos fournisseurs et sous-traitants ..... 2 jours ..... - 19
Réf. 6360 Mode d'emploi du Lean six sigma ..... 2 jours ..... - 20
Réf. 4914 Animer la Qualité au quotidien ..... 2 jours ..... - 20
Réf. 8885 Mesurer vos coûts de non qualité ..... 2 jours ..... - 21

Voir aussi

Réf. 8951 3h chrono pour aider les managers à résoudre efficacement des problème... ..... 3 heures ..... - sur cegos.fr

Les outils en conception et production

Réf. 1292 Formation pratique à l'AMDEC* produit et processus ..... 2 jours ..... - 22
Réf. 2756 MSP/SPC (Maîtrise Statistique des Processus) : viser le six sigma ..... 3 jours ..... - 22

Voir aussi

Réf. 158 Améliorer la qualité opérationnelle en production ..... 3 jours ..... - 12
Réf. 6500 Formation pratique aux plans d'expérience ..... 2 jours ..... - sur cegos.fr

Orientation client

Réf. 8887 Améliorer la qualité de service sur le parcours client ..... 2 jours ..... - 23
Réf. 2316 Mesurer la satisfaction de vos clients, exploiter leurs réclamations ..... 3 jours ..... - 23

Voir aussi

Réf. 2238 Être orienté client : une stratégie gagnante ..... 2 jours ..... - sur cegos.fr
Réf. 7804 Responsable Relation Client ..... 9 jours ..... - sur cegos.fr

Santé / Sécurité au travail

Les acteurs de la sécurité et de la prévention des risques

Réf. 6495 Responsable Santé-Sécurité ..... 8 jours ..... - 24
Réf. 6684 Animateur, Préventeur Santé-Sécurité-Environnement ..... 3 jours ..... - 26
Réf. 7229 Référent santé-sécurité au travail ..... 2 jours ..... - 26
Réf. 9430 La sécurité des batteries New ..... 1.5 jours ..... - 27
Réf. 9429 Réglementation ATEX : Les fondamentaux et leur mise en œuvre sur le te... New ..... 2 jours ..... - 27
Réf. 8223 L'ergonomie pour les non spécialistes ..... 2 jours ..... - 28
Réf. 9416 CSSCT/CSE (Entreprises > 50) Formation initiale en santé, sécurité et ... . 5 jours ..... - 29

Voir aussi
Réf. 9417 CSE (Entreprises 11 à 49) Formation initiale en santé, sécurité et con... 5 jours - sur cegos.fr
Réf. 9418 CSE/CSSCT (Entreprises > 11) Formation de renouvellement en santé, séc... 3 jours - sur cegos.fr
Réf. 9419 CSSCT/CSE (Ent. > 300) Formation complémentaire de renouvellement en s... 2 jours - sur cegos.fr

Prévenir la santé-sécurité des salariés

Réf. 8877 Guide pratique de l'ISO 45001 2 jours - 30
Réf. 6277 L'évaluation des risques santé-sécurité et le document unique 2 jours - 30
Réf. 9062 Le plan de prévention 1 jour - 31
Réf. 7758 Formation pratique à l'arbre des causes 1 jour - 31

Voir aussi
Réf. 6259 Santé - Sécurité : les points clés de la réglementation 2 jours - sur cegos.fr

Environnement

Les métiers

Réf. 8266 Responsable Environnement 8 jours - 32

Voir aussi
Réf. 7051 Mastère Spécialisé® Management des Marchés de l'Énergie **Diplômant** 60 jours - sur cegos.fr
Réf. 6684 Animateur, Préventeur Santé-Sécurité-Environnement 3 jours - 26

Construire une démarche environnementale

Réf. 2477 Réglementation environnementale 2 jours - 34
Réf. 9463 Urgence Climat : Comprendre pour agir **New** 1 jour - 34
Réf. 4524 Guide pratique de la norme ISO 14001 version 2015 3 jours - 35
Réf. 7814 Guide pratique de l'ISO 50001 2 jours - 35
Réf. 8878 Réduire durablement ses impacts environnementaux 2 jours - 36
Réf. 9083 POI/ PPI et gestion de crise 2.5 jours - 36

Voir aussi
Réf. 7758 Formation pratique à l'arbre des causes 1 jour - 31

Système intégré QSSE

Réf. 8802 Faire vivre une culture QSSE sur le terrain 2 jours - 37
Réf. 8879 Responsable QSSE 9 jours - 38

Formation complète du Responsable Qualité

Les clés et outils pour manager la Qualité dans l'industrie et les services

CERTIFICAT 4REAL

13 jours (91h)
Présentiel ou à distance
+ certificat en option
+ mise en application
+ accès au LearningHub

5 350 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 1399

Objectifs professionnels

- Acquérir une vision globale et complète de la fonction qualité. S'approprier les méthodes et outils qualité indispensables.
- Construire un projet qualité, le faire vivre, rendre chacun acteur de la démarche.
- Identifier les points clés pour réussir une certification ISO 9001.

Pour qui

- Responsable Qualité nouvellement nommé au sein d'entreprises industrielles ou de services.
- Responsable Qualité en poste désirant consolider ses pratiques.
- Futur pilote ou coordinateur de démarche Qualité (certification ISO 9001 ou autres).

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaires en ligne intégrant des mises en situation. (Pour passer le certificat voir "Certificat".)

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 Avant

+ Un autodiagnostic.

2 Pendant - En groupe

Partie 1 : La Qualité : enjeu clé des entreprises (4 jours)

1 - La Qualité : enjeux, démarches
- La qualité au cœur de la compétitivité et la performance de l'entreprise. Mettre le client au cœur de l'action.
- Comprendre l'enchaînement : qualité, management de la qualité, assurance qualité, contrôle...

2 - Mettre en œuvre une démarche Qualité
- Obtenir l'engagement de la direction. Définir la politique qualité, déployer les objectifs dans l'entreprise.
- Organiser les structures qualité.
- Débuter par un diagnostic pertinent (identification des coûts de non qualité, de la qualité perçue par les clients, des dysfonctionnements, bilan des processus).
- Formaliser le PAQ (plan d'actions).

Étude de cas pratique en groupe.

3 - Construire le tableau de bord Qualité
- Indicateurs pour mesurer la qualité perçue et réalisée.
- Exploiter le tableau de bord qualité comme outil de pilotage.

Exercices et autodiagnostic.

4 - Définir la contribution de chacun
- Rôle, fonctions et missions d'un service Qualité.
- Trouver les facteurs de motivation, les acteurs clés.

+ **Mise en application pratique :**
  - Avant la partie 2, les participants analysent le contexte de leur entreprise et identifient des pistes de progrès.

Partie 2 : La norme ISO 9001 v2015 (3 jours)

1 - Comprendre la logique de l'ISO 9001 v2015
- La logique de la norme ISO 9001, les 10 chapitres.

2 - Répondre aux exigences de la norme 9001 : outils clés
- L'analyse du contexte interne et externe de l'organisme :
  - l'écoute des parties intéressées, l'approche processus, l'analyse des risques, l'étude de données.
- La responsabilité de direction :
  - le rôle moteur de la direction et de l'encadrement ; Responsabilités et autorités qualité ;
  - formulation de la politique qualité.
- La planification du SMQ :
  - formuler un plan d'actions dans une logique de prévention et d'amélioration.
- Les processus supports :
  - la maîtrise documentaire ; les procédures clés, les enregistrements qualité à créer...
  - la gestion des compétences et des connaissances ;
  - l'adaptation des ressources, infrastructures.
- Réalisation des activités opérationnelles : achats, conception, vente, production, etc.
- Évaluation des performances qualité et amélioration.

Exercices de traduction des chapitres de l'ISO 9001.
Présentation d'exemples concrets de réponse aux exigences.

3 - Établir son plan d'actions
- Les étapes de la certification. Les pièges à éviter.

4 - Activités à distance
+ Pour s'approprier les apports d'un expert sur un point théorique ou pratique, deux @experts : "4 outils clés de la

Le +

- 4REAL© : des parcours axés sur la transposition en situation de travail, alliant le meilleur de la formation en groupe à des activités à distance individuelles et personnalisables, pour plus d'efficacité.
- Une documentation opérationnelle : la norme ISO 9001 v2015, des autodiagnostics, des exemples de documents qualité, des fiches outils pratiques, des questionnaires d'audits qualité.
- Une pédagogie variée combinant études de cas pour mettre en pratique les acquis, exercices, autodiagnostic, jeux pédagogiques, simulation d'audits, vidéos d'audit qualité.
- Une formation de référence animée par des consultants formateurs qui accompagnent les entreprises sur le terrain.
- Un travail de transposition et la construction d'un plan d'actions personnel tout au long de la formation.

Dates en présentiel ou en classe à distance

Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/1399**

Formation proposée à **Paris, Classe à distance**

qualité industrielle" et "4 outils incontournables de la qualité de service".

Mise en application pratique :
- Avant la partie 3, mise en œuvre d'outils de l'ISO 9001.

Partie 3 : Outils de contrôle et de prévention (3 jours)

1 - Les méthodes statistiques clés
- Le contrôle réception.
- Le contrôle statistique de la qualité : notion de centrage et dispersion.
- Le contrôle final du produit ou de la prestation.

2 - L'AMDEC pour prévenir les défaillances
- Pratiquer l'AMDEC (Analyse des Modes de Défaillances, de leurs Effets et de leur Criticité) processus et produit.
- Engager les actions préventives et/ou de surveillance.

Exercices pratiques.

3 - Les actions correctives pour progresser
- Résoudre des problèmes avec la démarche CARREDAS et les outils associés (Pareto, 5M, matrice de décision, etc.).
- Les fiches d'actions correctives et préventives, le suivi des actions.

Étude de cas en sous-groupe.

4 - Activité à distance

Pour illustrer un apport de connaissances, une vidéo : "Réussir ses interviews d'audit".

Mise en application pratique :
- Étude de l'opportunité de mettre en œuvre les outils vus en partie 3.

Partie 4 : L'audit qualité (3 jours)

1 - Les enjeux de l'audit qualité
- L'audit système et l'audit processus.
- Organiser des audits internes et externes.

2 - Préparer la visite d'audit
- Déterminer le domaine à auditer.
- Constituer l'équipe d'audit. Élaborer le planning.
- Rassembler et étudier les documents de référence.
- Élaborer un questionnaire d'audit et un guide d'entretien.

Application à une étude de cas.

3 - Pratiquer la visite d'audit
- Animer la réunion de lancement.
- Maîtriser le questionnement et la prise de notes. Obtenir des réponses concrètes.
- Communiquer les premières conclusions. Simulation d'interviews.

4 - Piloter l'après-visite
- Rédiger un rapport simple et utile.
- Suivre le plan d'actions des audités.

Application à l'étude de cas.

3 Après - Mise en œuvre en situation de travail

Un programme de renforcement par mail.

Le certificat en option
Certificat Manager la Qualité

900 €HT

Réf. 9372

Le Certificat Cegos valide les compétences acquises et atteste de la maîtrise d'un métier, d'une fonction, ou d'une activité.

Un accompagnement personnalisé 100 % à distance :
- Questionnaire en ligne portant sur la maîtrise des savoirs et savoir-faire en lien avec le certificat.
- Réalisation d'un dossier professionnel individuel construit à partir de situations professionnelles ou applicables au contexte professionnel, attestant de la capacité à mettre en œuvre les compétences développées.
- Accompagnement individuel sur le dossier professionnel par un formateur référent.
- Évaluation du dossier.
- Soutenance devant le jury de certification : présentation et échanges à partir du dossier professionnel.
- Décision du jury et communication des résultats au candidat.

Responsable de l'amélioration continue
Excellence opérationnelle

6 jours (42h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

3 475 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 7753

Objectifs professionnels

- Comprendre la logique de l'amélioration continue dans les sociétés industrielles ou de services.
- Acquérir et pratiquer les outils du progrès permanent pour améliorer qualité et productivité.
- Aborder la conduite de projet et la conduite du changement.

Pour qui

- Responsable amélioration continue.
- Directeur, Responsable qualité.
- Responsable excellence opérationnelle.
- Responsable de production et/ou méthodes.
- Responsable de processus.
- Manager désirant engager l'amélioration continue dans son activité.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

Partie 1 : Les bases et principes d'action de l'amélioration continue (3 jours)

1 - Comprendre logique et enjeux de l'amélioration continue
- Repérer les différentes démarches d'amélioration continue :
  - PDCA ;
  - Kaizen, Hoshin ;
  - Six Sigma ;
  - le lean management...
  - et de manière plus opérationnelle la logique de résolution de problèmes.
- Similitudes et différences de ces approches.
- Assurer la cohérence de la démarche d'amélioration continue avec la stratégie de l'entreprise.
- Les conditions de réussite pour instaurer la culture du progrès continu.
- Les outils de diagnostic : qualité perçue, MUDA et coûts de non qualité, benchmarking, recherche de dysfonctionnements clés.

Exercices pratiques et jeux pédagogiques pour mettre en pratique les acquis.

2 - Conduire l'amélioration continue
- Clarifier le besoin, les finalités.
- Rédiger une fiche projet, définir les conditions de réussite du projet.
- Créer son équipe dans une logique d'échanges métiers.
- Planifier les étapes et les tâches, (plan d'amélioration et suivi associé), gérer son budget.
- Piloter le projet.
- Communiquer sur les résultats.

Étude de cas : rédaction d'une feuille de cadrage.

3 - Résoudre un problème
- CARREDAS : une méthode de résolution de problème en 7 étapes.
  - Choisir le problème ;
  - Analyser factuellement le problème ;
  - Rechercher les causes racines ;
  - Rechercher la ou les solutions les plus pertinentes ;
  - Essayer les solutions possibles ;
  - Décider de la meilleure solution ;
  - Appliquer la solution sur le terrain ;
  - Suivre l'efficacité.
- Similitudes avec le 8D.
- Les outils clés :
  - Pareto ;
  - QQOQCCP ;
  - brainstorming ;
  - 5M, 5 pourquoi ;
  - matrice de décision ;
  - le plan d'action ;
  - les indicateurs.

Étude de cas pour pratiquer la résolution de problème en sous groupe.

4 - Activités à distance
+ Pour découvrir un sujet en lien avec votre formation, 6 modules e-learning : "Détecter les attentes clients pour réussir son projet. Part. A" et "Détecter les attentes clients pour réussir son projet. Part. B" ; "Le cadrage du projet. Part. A" et "Le cadrage du projet. Part. B" ; "Etablir le budget du projet. Part. A" et "Etablir le budget du projet. Part. B".

Le +

- Plusieurs jeux pédagogiques vous permettent de découvrir les clés de l'amélioration continue et les outils.
- La documentation vous sera remise sous forme de "fiches outils" permettant une mise en application immédiate.
- Un contenu résolument axé sur la pratique : ainsi la réalisation d'études de cas en sous-groupe permet la mise en œuvre des outils et méthodes pendant la formation.
- Un plan d'actions individuel accompagne le participant tout au long du cycle et lui permet de structurer son projet.
- Des modules e-learning sur la gestion de projet et la résolution de problème pour compléter les contenus.

Partie 2 : Les outils à mettre en œuvre pour créer de la valeur (3 jours)

1 - Pour éliminer le gaspillage et gagner en productivité
- Le lean management :
  - assurer plus de satisfaction client avec une meilleure efficacité des ressources ;
  - la recherche des MUDAS ;

Dates en présentiel ou en classe à distance

Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/7753**

Formation proposée à **Paris, Classe à distance**

- les outils clés du lean management.
- L'analyse de la valeur processus :
  - le Value Stream Mapping ou recherche des activités sans valeur ajoutée ;
  - les pistes de progrès clés associées, réduire l'indice de valeur ajoutée du processus...
- Plus globalement le Six Sigma et ses principes d'action (DMAIC) :
  - Define ou définir ;
  - Measure ou mesurer ;
  - Analyze ou analyser ;
  - Improve ou améliorer ;
  - Control ou surveiller les résultats dans la durée.
- Les outils clés à chaque étape.
- Garantir les résultats dans le temps.

Analyse d'un cas pratique en sous-groupe pour pratiquer les étapes clés de l'amélioration continue.

2 - Présenter et valoriser les résultats

- La fiche d'action corrective pour mémoriser l'analyse et les actions.
- La présentation du projet à la direction : penser résultats et retour sur investissement.
- Présenter les résultats et garantir les résultats dans le temps.
- Utiliser les indicateurs pour démontrer la logique d'amélioration continue, le passage de la qualité subie à la qualité maîtrisée et améliorée.

Création d'un tableau d'affichage autour d'un projet d'amélioration continue.

3 - Conclusion du cycle, création d'un plan d'action individuel

4 - Activités à distance

+ Pour découvrir un sujet en lien avec votre formation, 4 modules e-learning : "Outils et méthodes de résolution de problèmes. Part. A" et "Outils et méthodes de résolution de problèmes. Part. B" ; Management de projet : mobiliser les acteurs" et "Animer une réunion de comité de pilotage projet".

Responsable Qualité

Manager la Qualité : les outils et méthodes incontournables pour réussir

3 jours (21h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 820 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 670

Le +

- Une mise en œuvre opérationnelle des outils clés de la qualité. Disponibles en ligne : des fiches outils pour aider la mise en pratique.
- La construction d'un plan d'actions individuel.

Objectifs professionnels

- Situer le rôle du responsable qualité. Acquérir les principes et outils qualité pour mener à bien sa mission.
- Construire son plan d'actions individuel pour débuter sa démarche qualité.

Pour qui

- Responsable, manager qualité de sociétés industrielles ou de services entrant en fonction.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - Les principes qualité
- Management et Assurance Qualité, contrôle, PDCA.
- Enjeux, bénéfices de la démarche qualité. L'équilibre entre contrôle et prévention.
- Les principales exigences de l'ISO 9001 v2015.
- Les étapes clés : de la politique qualité aux résultats opérationnels.

2 - Réaliser un diagnostic qualité de son entreprise
- Analyser le contexte, faire le bilan des processus.
- Mesurer les coûts de non-qualité, la qualité perçue par les clients, les dysfonctionnements clés.

3 - Planifier et suivre les actions d'amélioration
- Engager le PDCA : se fixer des objectifs en cohérence avec la politique qualité.
- Formaliser et suivre son plan d'actions (responsabilités, ressources, délai, etc.).
- Construire des tableaux de bord qualité avec des indicateurs pertinents.

4 - Formaliser un système qualité
- Manuel qualité, fiches processus, procédures... : faire simple.
- Le traitement des non-conformités et des réclamations clients.
- La mise en place d'actions correctives et préventives pertinentes au quotidien.

5 - Assurer les missions du responsable qualité
- Développer une culture qualité.
- Les missions clés du poste.

6 - Activités à distance
+ Une vidéo "L'essentiel du métier de Responsable Qualité", deux @experts : "4 outils clés de la qualité industrielle" et "4 outils incontournables de la qualité de service".

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/670**
Formation proposée à **Paris, Lyon, Nantes, Toulouse, Classe à distance**

Responsable Qualité : 4 attitudes pour réussir

Manager en transversal : savoir convaincre et mobiliser autour de la Qualité

2 jours (14h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 480 €HT

Niveau : Perfectionnement

Réf. 6683

Le +

- Une formation centrée sur l'interactivité : échanges, autodiagnostic, jeux de rôles, mise en situation...
- Une approche relationnelle pour vous aider à réussir votre mission qualité.

Objectifs professionnels

- Acquérir les outils, les attitudes pour manager efficacement en transversal, convaincre.
- Révéler ses talents de leader.

Pour qui

- Directeur, responsable, animateur qualité ou QSE, manager transversal environnement/sécurité, possédant les basiques Qualité.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - Les spécificités d'un management transversal
- Les conditions de réussite du management transversal.
- Savoir gérer la relation tripartite : manager - responsable qualité - ressources.
- Les 4 attitudes clés pour réussir.

2 - Attitude 1 : savoir convaincre de la valeur ajoutée de la qualité
- Raisonner valeur ajoutée et enjeux.
- Construire un argumentaire pertinent adapté à ses interlocuteurs (métiers, intérêts, fonctionnement).
- Démontrer la rentabilité de la démarche : adopter le langage financier, notions de COQ et de retour sur investissement.

3 - Attitude 2 : se positionner "ressource"
- Adopter une attitude positive :
  - se positionner ressource et non "donneur de leçon".
- Être force de proposition.
- Savoir dire non... Délimiter le périmètre de sa mission.
- Créer son "catalogue de services".

4 - Attitude 3 : savoir écouter
- Apprendre à écouter. Accepter la perception des autres.
- Faire des bilans avec la direction pour progresser.
- Transformer des critiques en opportunités de progrès.

5 - Attitude 4 : développer son leadership
- Comprendre la différence entre manager et leader.
- Exprimer, faire partager une vision stimulante du projet qualité.

6 - Construire son plan d'actions
- Identifier ses points forts et axes de progrès.

7 - Activités à distance
+ Deux modules e-learning : "Assertivité : méthodes et outils. Part. A et Part. B".

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/6683**
Formation proposée à **Paris, Classe à distance**

Correspondant / Animateur Qualité

L'essentiel pour relayer la démarche Qualité dans votre entité

2 jours (14h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 465 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 2758

Le +

- Remise de fiches outils pour faciliter la mise en pratique.
- Des exercices et études de cas privilégient une pédagogie active.
- Un contenu directement opérationnel.

Objectifs professionnels

- Comprendre les principes de la norme ISO 9001 v2015 pour relayer le responsable qualité et / ou les pilotes de processus.

Pour qui

- Correspondant, animateur, référent, relais Qualité d'un projet Qualité.
- Toute personne désirant connaître l'essentiel de la qualité d'un point de vue "terrain".

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - Les principes et enjeux d'une démarche Qualité
- La portée d'une démarche Qualité, le vocabulaire. Le management de la qualité et le cycle PDCA.
- Le client au cœur de l'action.

2 - Comprendre les grandes lignes de l'ISO 9001 v2015
- La norme ISO 9001 v2015 : exigences par chapitre.
- Points clés de l'approche processus.
- L'architecture et la maîtrise d'un système documentaire : manuel Qualité, fiches processus, procédures...

3 - Faire vivre l'amélioration avec les bons outils Qualité
- Identifier des pistes de progrès dans son périmètre d'action.
- Construire son plan d'actions Qualité en cohérence avec la politique Qualité de l'entreprise. Rendre concrets les objectifs Qualité auprès des opérationnels.
- Déclencher des actions correctives en utilisant une méthode de résolution de problème.
- Aider à préparer un audit.
- Assurer le suivi des actions dans son entité.

4 - Mesurer les progrès obtenus
- Piloter à l'aide d'indicateurs et tableau de bord Qualité : les définir pour son activité.
- Création et communication d'un tableau de bord Qualité.
- Fournir des infos aux managers et responsables Qualité.

5 - La mission du correspondant Qualité
- Relais entre le responsable Qualité, managers et collaborateurs.
- Former, communiquer, animer, être force de proposition.

6 - Activités à distance
+ Un @expert, une vidéo et un module e-learning.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/2758**
Formation proposée à **Paris, Lyon, Nantes, Classe à distance**

L'assistant(e) qualité

L'essentiel de la qualité pour une contribution efficace

2 jours (14h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 385 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 1967

Le +

- Une approche opérationnelle, des exercices variés facilitent la pratique des outils qualité indispensables et un quiz de validation permet de mesurer les acquis de la formation.

Objectifs professionnels

- Utiliser les principaux outils pour mener à bien sa mission.
- Identifier les points clés de la norme ISO 9001 v2015.

Pour qui

- Assistant(e) qualité.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - Se repérer dans le vocabulaire et les normes
- Comprendre les principes du management qualité, le vocabulaire.
- Préciser les exigences de l'ISO 9001 v2015 : l'approche processus, l'approche risques...
- Identifier les événements clés qualité : revue de direction, revue de processus, audits internes et externes...

2 - Participer à la gestion du système documentaire qualité
- Connaître l'architecture du système documentaire.
- Les exigences de la norme ISO 9001 en matière d'informations documentées : diffusion, mises à jour, archivage, classement.
- Adapter la documentation aux besoins, faire simple et efficace.

3 - Assister le responsable qualité dans le déploiement
- Formaliser la mission de l'assistant(e) qualité.
- Aider à la mise en œuvre du système de management de la qualité : gérer les plannings, assurer le bilan de l'avancement des actions de progrès : actions correctives, traitement des réclamations, aider les auditeurs à préparer les audits.
- Mettre en forme les tableaux de bord, communiquer sur les résultats de manière efficace.

4 - Promouvoir efficacement la démarche Qualité
- Préparer et participer efficacement aux réunions qualité, savoir relancer, recevoir avec diplomatie et traiter une réclamation client, être source de proposition.

5 - Activité à distance
+ Pour vous accompagner dans votre mise en œuvre : un "Tutoriel : Mettre en forme un indicateur qualité".

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/1967**
Formation proposée à **Paris, Lyon, Classe à distance**

Améliorer la qualité opérationnelle en production

La qualité pour responsables, techniciens qualité et managers

Nouvelle formule

3 jours (21h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 695 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 158

Le +

- Les bonnes pratiques opérationnelles qui ont fait leurs preuves dans les entreprises.
- Une étude de cas fil rouge pour simuler les étapes de l'amélioration qualité sur le terrain.

Objectifs professionnels

- Acquérir les outils pour identifier et diminuer les non-conformités en production de manière immédiate, durable et rentable.

Pour qui

- Responsable qualité ou service "contrôle".
- Technicien des services qualité, contrôle, méthodes, production... Agent de maîtrise en production.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - Établir un diagnostic qualité de sa production

- S'engager dans l'amélioration continue qualité/coûts/délai : le cycle PDCA, l'assurance qualité.
- Clarifier les responsabilités qualité dans la production.
- Faire le bilan des réclamations clients et des non-conformités, coûts de non-qualité, (Muda).
- Prioriser pour réagir vite et efficace.

2 - Mettre en place un plan de contrôle efficace

- Repérer les risques, les étapes critiques du processus de production avec l'AMDEC processus.
- Au-delà du plan de contrôle, définir une surveillance pertinente, conjuguer qualité et rentabilité.
- Assurer un autocontrôle efficace : conditions de réussite.
- Écrire des procédures et instructions utiles.

3 - Anticiper l'apparition des non-conformités

- Le contrôle réception des produits et l'AQF (Assurance Qualité Fournisseur).
- Cartes de contrôles et MSP (Maîtrise Statistique des Procédés).
- Les "5S" : gagner en rigueur.

4 - Réagir efficacement aux incidents et réclamations clients

- Maîtriser le produit non conforme : isolement et protection clients.
- Rechercher les causes racines des problèmes.
- Construire et suivre un plan d'actions.

5 - L'amélioration continue au quotidien

- Audits de poste et de conformité de production : les questions clés.
- Exploiter les suggestions du personnel.
- Déployer les bonnes pratiques en production.

6 - Activités à distance

+ Une vidéo et un @expert.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/158**

Formation proposée à **Paris, Classe à distance**

Formation pratique des contrôleurs Qualité

Contrôle qualité et gestion efficace des non-conformités

Nouvelle formule

3 jours (21h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 720 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 157

Le +

- Pédagogie active et variée : simulations, jeux, quiz, étude de cas, mise en situation de contrôle et d'analyse.
- Autodiagnostic de ses pratiques et comportements. Élaboration d'un plan de progrès individuel.

Objectifs professionnels

- Disposer des outils incontournables pour rendre les contrôles plus efficaces et engager l'amélioration continue.
- Adopter les bonnes attitudes pour créer des relations positives avec les entités opérationnelles.

Pour qui

- Contrôleur de sociétés industrielles et de services.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - Découvrir la qualité dans l'entreprise

- Notions de qualité et conformité.
- L'importance du cycle de l'amélioration continue (PDCA).
- Principales exigences de l'ISO 9001.

2 - Contrôler les fabrications

- Types, méthodes et plan de contrôle.
- Enjeux de la métrologie : notion de répétabilité et reproductibilité.
- Le plan de surveillance : du contrôle produit au contrôle procédé.

3 - Pratiquer le contrôle réception

- Contrôle par attribut : utilisation des normes MIL STD 105, risques associés.

4 - Pratiquer le contrôle en cours de fabrication (SPC)

- Vérifier la "capabilité" de la machine et procédé.
- Principe des cartes de contrôle, règles de pilotage associées : anticiper l'apparition de non-conformités.

5 - Pratiquer le contrôle final

- La méthode des démérites pour vérifier la conformité globale du produit ou service délivré.

6 - Du contrôle au progrès continu

- Exploiter statistiquement les résultats du contrôle.
- En cas de détection d'une non-conformité : maîtriser le produit non conforme. Trouver des "poka yoké".
- Piloter la mise en place des actions correctives avec les opérationnels. En valider l'efficacité.

7 - Faire acquérir le réflexe Qualité dans les ateliers

- Responsabilités en cas d'autocontrôle.
- Responsabilités du contrôleur : les attitudes pour créer des relations positives.

8 - Construire son plan de progrès

9 - Activités à distance

+ Une vidéo ; deux @experts.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/157**

Formation proposée à **Paris, Lille, Lyon, Classe à distance**

Numérique Responsable

Structurer sa démarche, limiter l'impact écologique et garantir l'accès pour tous

2 jours (14h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 470 €HT

Niveau : Basic

Réf. 9480

Le +

- La Fresque du Numérique® pour comprendre les enjeux.
- Des animateurs experts du numérique responsable.
- Des cas concrets et opérationnels.

Objectifs professionnels

- Clarifier sens et enjeux du Numérique Responsable.
- Comprendre les leviers d'action dans son entreprise.
- Mettre en place sa démarche.
- Favoriser la mobilisation de l'ensemble de l'entreprise autour de ces enjeux.

Pour qui

- Référents ou Chefs de projets Numérique Responsable.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - La Fresque du numérique®

- Enjeux et ordres de grandeur du numérique, notamment en termes de ressources et d'énergie.
- Tendances d'évolution et pistes pour limiter l'impact.

2 - Initialiser sa démarche

- Benchmark des labels et référentiels : Agit, GreenIT, INR, RG2A, guides de bonnes pratiques.
- Réglementations applicables et aides à la mise en œuvre.
- Mesurer et hiérarchiser : Bilan carbone, Notions d'Analyse de cycle de vie.

Calcul du bilan carbone d'une DSI.

3 - Mise en œuvre

- Entrer en action en proposant des économies & gains :
  - travailler avec les achats ;
  - bonnes pratiques d'éco-conception et d'accessibilité ;
  - gérer ses data centers de façon responsable.
- Mobiliser les différentes parties prenantes.
- Concevoir des services numériques sobres et inclusifs.

Faire un audit du site internet de son entreprise.

4 - Activités à distance

+ Deux @experts : "RSE pour tous" et "Agir pour le climat".

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/9480**

Formation proposée à **Paris, Classe à distance**

Les fondamentaux de la qualité et de l'ISO 9001

Découvrir les enjeux et les principes d'action d'une démarche Qualité

1 jour (7h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

885 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 8262

Le +

- Une approche simple et pragmatique.
- Des exposés limités au strict minimum au profit d'exercices pratiques.

Objectifs professionnels

- Comprendre les enjeux d'une démarche qualité, et de l'amélioration continue.
- Identifier les responsabilités de chaque fonction de l'entreprise.

Pour qui

- Toute personne désirant comprendre les enjeux et principes d'une démarche qualité.
- Futur auditeur interne et externe. Futur audité.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 Avant

+ Un autodiagnostic.

2 Pendant - En groupe

1 - Les enjeux de la qualité

- Notion de qualité produit ou service, management, assurance qualité, conformité.
- Défis de la qualité : fidélisation des clients, compétitivité de l'entreprise (coûts de non qualité). PDCA et progrès continu.

2 - S'organiser pour assurer la satisfaction de ses clients

- L'écoute des clients.
- Les processus métiers et supports pour assurer la qualité attendue.
- Les paramètres qui influent sur la conformité des produits et des services (les 5 M).
- Mesure de la qualité réalisée (contrôle) et qualité perçue (enquête de satisfaction).
- Des responsabilités partagées : chacun acteur de la qualité !

3 - Engager l'amélioration continue

- Politique qualité et objectifs associés.
- Le plan d'actions pour atteindre les objectifs fixés. Les indicateurs qualité pour suivre les résultats.

4 - L'ISO 9001 v2015

- Exigences principales de l'ISO 9001 : pratique dans l'entreprise.
- Les objectifs de la certification. Le déroulement de l'audit.

5 - La qualité au quotidien

- La relation client-fournisseur interne et la notion d'autocontrôle.
- Utilité des procédures.
- Les bons réflexes de l'audité.

3 Après - Mise en œuvre

+ Un programme de renforcement par mail.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/8262**

Formation proposée à **Paris, Lyon, Nantes, Classe à distance**

Guide pratique de l'ISO 9001

Comprendre et mettre en œuvre la norme pour réussir la certification ISO 9001 V2015

3 jours (21h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 985 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 1857

Le +

- Remise de l'ISO 9001 v2015, d'exemples de procédures, fiches processus/outils, grille d'audit ISO 9001 et un fichier Excel "plan d'action certification ISO 9001".
- Alternance entre analyse et pratique de la norme.

Objectifs professionnels

- Identifier les moyens pour répondre aux exigences de la norme ISO 9001 v2015 au sein d'une entreprise. Repérer les étapes pour réussir la certification.

Pour qui

- Responsable, correspondant qualité d'entreprises industrielles ou de services. Responsable d'un projet de certification ISO 9001. Auditeurs.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - La norme ISO 9001 V2015 : vocabulaire, principes et enjeux

2 - Analyse du contexte (Chapitre 4)

- Comprendre le contexte interne et externe de l'organisme. Identifier les risques/opportunités.
- Notion de clients et parties intéressées.
- L'approche processus : identifier, décrire, piloter, les processus.

3 - Leadership (Chapitre 5)

- S'appuyer sur l'engagement de la direction et sa stratégie.
- Formaliser la politique qualité.
- Clarifier le rôle de chacun.

4 - Planification du SMQ (Ch. 6)

- De la politique aux objectifs qualité.
- Formaliser son plan d'actions.

5 - Supports (Ch. 7)

- Construire un système documentaire pertinent, (informations documentées).
- Gestion des RH : évaluer, fournir les compétences, sensibiliser. Gérer les connaissances.
- Adapter infrastructures.
- Le plan de communication.

6 - Réalisation des activités opérationnelles (Ch. 8)

- Analyser et améliorer ses processus clés achats, vente, production, conception, activité après livraison.
- Maîtrise du produit non conforme.

7 - Évaluation de la performance et amélioration (Ch. 9 et 10)

- Indicateurs qualité clés.
- Mesure de la satisfaction clients, revues de processus, audits internes. Les actions correctives.
- La revue de direction.

8 - Réussir la certification : points clés

9 - Activités à distance

+ Deux modules e-learning : "Outils et méthodes de résolution de problèmes" et un tutoriel : "Décrire un processus qualité".

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/1857**

Formation proposée à **Paris,** Classe à distance

Pilote de processus

Décrire, manager, améliorer son processus

2 jours (14h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 530 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 6358

Le +

- Deux tutoriels pour aider à la mise en pratique des contenus.
- Mise en pratique des outils au travers de l'étude de cas "Procestop".
- Exemples de cartographies et de fiches d'identité.

Objectifs professionnels

- Identifier les missions et rôles du pilote de processus. Comprendre l'approche processus, principes et intérêts.
- Acquérir les outils pour décrire et piloter efficacement un processus.

Pour qui

- Pilote, propriétaire de processus.
- Responsable Qualité, responsable d'activités.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - L'approche processus pour décloisonner l'entreprise

- Les principes de l'approche processus.
- Les exigences de la norme ISO 9001 v2015.
- La cartographie des processus.

2 - Décrire et maîtriser le déroulement d'un processus en raisonnant risque

- Décrire un processus : viser le juste nécessaire, repérer les caractéristiques d'un processus, faire les liens avec les procédures et modes opératoires existants, représenter graphiquement des processus.
- La fiche d'identité processus :
  - ce qu'elle doit contenir comme rubriques.
- Identifier et réduire les risques liés.
- Mettre en place des actions de surveillance adaptées. Établir une règle pour maîtriser les non-conformités.

3 - Piloter et améliorer un processus

- Faire le bilan du processus, fixer les objectifs de progrès, formaliser son plan d'actions.
- Préparer et organiser des revues de processus.
- Savoir identifier les opportunités.

4 - Les responsabilités du pilote de processus

- Exemple de fiche de mission.
- Définir les contributions du pilote et les résultats attendus.
- Savoir communiquer, animer, donner envie d'agir.

5 - Activités à distance

+ Deux vidéos : "Tutoriel : Décrire un processus qualité", "Tutoriel : Construire le support de sa revue de processus".

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/6358**
Formation proposée à **Paris, Classe à distance**

Manager par les processus

Identifier les processus clés de votre entreprise

1 jour (7h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

880 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 6359

Le +

- Des jeux pédagogiques pour découvrir la logique de l'approche processus.
- Exemples de cartographies de processus et de fiches d'identité.
- Un tutoriel sur les fiches processus.

Objectifs professionnels

- Acquérir la méthode pour identifier les macro-processus de son entreprise et construire la cartographie des processus.
- Identifier les principes d'un management transversal.

Pour qui

- Directeur, responsable Qualité. Organisateur.
- Consultant et auditeur interne.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - L'essentiel de l'approche processus

- La notion de processus.
- Les enjeux du management par les processus, ses bénéfices, ses limites.
- Les étapes clés, ce que cela change vraiment en terme de management.

2 - Construire la cartographie des processus de l'entreprise

- Exemples de cartographie de processus d'entreprise.
- Appliquer une méthode structurée pour identifier ses processus métiers, supports et managériaux.
- Construire sa cartographie des processus.
- Les matrices FSA (fonctions-stratégie et attentes) pour valider la cartographie et repérer les processus stratégiques. Faire le lien avec la BSC (Balance ScoreCard).
- Travail de construction d'une cartographie des processus et analyse des cartographies des participants.
- Les pièges à éviter.

3 - Manager par les processus : les clés

- Au-delà de la cartographie, décrire et améliorer les processus (fiches d'identité).
- La revue de processus ; un bilan formel des activités du processus
- Décliner les objectifs stratégiques par processus
- Suivre les résultats et réagir. Mettre en œuvre le tableau de bord.

4 - Activités à distance

+ Une vidéo : "Les spécificités du management transversal" et un tutoriel : "Décrire un processus qualité".

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/6359**
Formation proposée à **Paris, Classe à distance**

Pratiquer l'audit qualité système et/ou processus

Techniques et comportements-clés de l'auditeur Qualité

4REAL

3 jours (21h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 920 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 65

Objectifs professionnels

- Acquérir la méthode et les outils pour réaliser efficacement des audits qualité (système et processus), internes ou externes.
- Assimiler les attitudes comportementales qui favorisent la réussite de l'audit.

Pour qui

- Futur auditeur qualité interne, chargé de missions d'audit de sociétés industrielles/de service,
- Auditeur qualité externe,
- Membre des équipes de qualification/homologation fournisseurs,
- Audité devant se préparer à vivre un audit, connaissant les principes de la qualité et du référentiel utilisé (ISO 9001 ou autre).

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 Avant

✚ Un autodiagnostic.

2 Pendant - En groupe

1 - Principes et enjeux de l'audit qualité
- Rappel des principes du management et de l'assurance qualité.
- Définition normalisée de l'audit. Les enjeux : constats et progrès.
- Les différents types d'audit : système et processus. Les spécificités de l'audit processus.
- Le programme d'audits internes, la procédure d'audit.

2 - Préparer la visite d'audit : cas pratique
- Déterminer le but, le type et le domaine à auditer.
- Constituer l'équipe d'auditeurs qualité.
- Rassembler et étudier les documents de référence (norme ISO 9001 ou autre référentiel et les documents des audités : manuel qualité, fiches descriptives de processus, procédures, ...).
- Élaborer un questionnaire d'audit à partir de la norme ISO 9001 (ou autre référentiel) : check-list des points à vérifier.
- Préparer son guide d'entretien (questions ouvertes).
- Lister les preuves à recueillir et observations à réaliser.
- Construire son plan d'audit.

Exercice pratique de préparation d'audit à partir d'une étude de cas (analyse et étude de documents, construction de questionnaire d'audit).

3 - Pratiquer la visite d'audit qualité (simulation)
- Structurer une relation positive avec les audités : leur donner envie de collaborer ; être neutre ; écouter sans interpréter ; savoir éviter les conflits.
- Animer la réunion d'ouverture.
- Maîtriser le questionnement, relancer, s'adapter aux audités, faciliter les échanges par des questions ouvertes, reformuler pour s'assurer de la compréhension.
- Obtenir des réponses concrètes : recueillir et analyser des documents des audités, observer sur le terrain.
- Prendre des notes au juste nécessaire.
- Préparer la synthèse de l'audit, communiquer les premières conclusions lors de la réunion de clôture :
  - constater les points forts, hiérarchiser et formuler les écarts constatés (non-conformités ou remarques) ;
  - valider les conclusions avec les audités.

Simulation d'interviews d'audit dans une étude de cas : observation des techniques et attitudes de l'auditeur.

4 - Piloter l'après-visite d'audit (simulation)
- Rédiger le rapport d'audit en reprenant les conclusions de la réunion de clôture. Raisonner valeur ajoutée pour l'entreprise et ses clients.
- Engager les audités : convaincre, obtenir un plan d'actions échéancé, raisonner curatif immédiat puis correctif à moyen terme. Mesurer les progrès.

Simulation de réunion de clôture d'audit. Rédaction d'un rapport d'audit.

Le ✚

- 4REAL© : un parcours axé sur la transposition en situation de travail.
- Quiz, vidéos pour illustrer les attitudes clés et s'immerger dans l'étude de cas.
- Pratique de simulation d'audit.
- Documentation : exemples de questionnaire d'audit, modèle de rapport, procédure d'audit qualité.

3 Après - Mise en œuvre en situation de travail

✚ Disponibles en ligne : des documents réutilisables pour vos prochains audits (questionnaire d'audit processus et système : rapports, guide, planning vierges, ...).
✚ Programme d'accompagnement par mail : "un défi par semaine pendant 7 semaines".
✚ Des vidéos pour retrouver les bons réflexes de l'auditeur : "Réussir ses interviews d'audit en adoptant les bonnes attitudes" et "Formuler un écart en fin d'audit".
✚ Un module d'entraînement : "Pratiquer l'écoute active".

Dates en présentiel ou en classe à distance

Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/65**

Formation proposée à **Paris, Lyon, Toulouse, Classe à distance**

Les outils de résolution de problèmes

L'amélioration continue par la mise en œuvre d'actions correctives

2 jours (14h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 450 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 4127

Le +

- Une méthode logique et structurée mise en œuvre au travers d'une étude de cas
- Des fiches outils, book méthode, remis sous format numérique.
- Un autodiagnostic de votre style d'animation.

Objectifs professionnels

- Utiliser les bons outils pour résoudre efficacement un problème. Conduire efficacement une séance de travail pour faire produire le groupe.

Pour qui

- Responsable, correspondant, animateur Qualité. Manager, agent de maîtrise, leader d'équipe autonome. Toute personne ayant à animer un groupe de résolution de problèmes.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 Avant

+ Un autodiagnostic.

2 Pendant - En groupe

1 - Engager l'amélioration continue

- La force du groupe de travail.
- Progrès, PDCA et actions correctives.

2 - Résoudre un problème par la méthode "C.A.R.R.E.D.A.S."

- La méthode C.A.R.R.E.D.A.S. : 7 étapes et des outils clés. Correspondance avec le 8D.
- **C**hoisir le problème : diagramme de Pareto ou matrice de décision.
- **A**nalyser le problème : le QQOQCCP : pour clarifier un problème et se fixer un objectif. La méthode Est/n'Est pas en complément.
- **R**echercher les causes racines : remue-méninges, 5M, 5 pourquoi, tests terrain.
- **R**echercher et **E**ssayer les solutions : créativité, diagramme en arbre.
- **D**écider de la meilleure solution : grilles d'efficacité.
- **A**ppliquer la solution choisie : planifier son plan d'actions (Gantt).
- **S**uivre l'efficacité des actions à chaud et à froid. Garder en mémoire avec le modèle A3.

3 - Animer un groupe

- 4 principes pour animer : préparation, production, régulation et synthèse.
- Gérer les situations difficiles

3 Après - Mise en œuvre

+ Un programme de renforcement et sept vidéos d'outils clés de résolution de problème.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/4127**
Formation proposée à **Paris, Lille, Lyon, Nantes, Toulouse,** Classe à distance

Animer des réunions minutes ou Quick Meeting

Animer efficacement ses réunions terrain

1 jour (7h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

800 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 8455

Le +

- Une approche méthodologique et active appuyée par des courtes simulations.
- Une documentation opérationnelle qui reprend les conditions de réussite d'une réunion minute.

Objectifs professionnels

- Acquérir les principes de préparation et d'animation des réunions minutes sur le terrain.

Pour qui

- Manager, responsable d'équipe, animateur de groupes de résolution de problème.
- Responsable, animateur qualité, santé/sécurité et/ou environnement.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - Comprendre les caractéristiques des réunions minutes ou 5 minutes chrono

- Identifier les enjeux de chaque réunion minute : information, étape de résolution de problème, communication, recueil de données, etc.
- Établir un objectif précis et réaliste :
  - le lieu idéal pour être dans l'action ;
  - le matériel nécessaire pour animer sur le terrain.
- Comprendre les causes d'échecs des réunions et les exploiter.

2 - Préparer la réunion pour en assurer sa réussite

- Choisir ses participants, les informer en amont du sujet et de leur rôle.
- Structurer le déroulement du brief :
  - identifier les étapes clés ;
  - formaliser le déroulé de manière simple mais structuré ;
  - vérifier le timing.
- S'appuyer sur les bons outils d'animation y compris les outils digitaux.
- Organiser un bilan à chaud et à froid.

3 - Réussir son animation : s'entraîner

- Acquérir les techniques pour transmettre rapidement une information et faire participer.
- Savoir appliquer les principes d'animation pour faire produire et réguler l'information dans le cadre de réunions rapides.
- Simuler : préparer une intervention à partir d'une étude de cas ou du contexte professionnel.
- Repérer ses points forts et ses axes de progrès.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/8455**
Formation proposée à **Paris,** Classe à distance

Les bases statistiques pour exploiter des données chiffrées

Observer, comprendre et décider avec les statistiques

2 jours (14h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 410 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 6283

Le +

- L'essentiel pour acquérir une culture "statistique".
- Une pédagogie aidante et progressive, aide les participants à retrouver les bons réflexes.

Objectifs professionnels

- "Faire parler" les chiffres, pratiquer les statistiques permettant de prendre de bonnes décisions.

Pour qui

- Toute personne devant traiter et exploiter des données.
- Pour la mise en forme de données sans travailler sur les statistiques, choisir la formation "Excel - Débutant" (Réf. 7092).

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 Avant

+ Un autodiagnostic.

2 Pendant - En groupe

1 - Les enjeux de l'analyse de données

- Observer, comprendre, décider.
- Vocabulaire statistique de base.

2 - Visualiser des données (à partir du programme Excel)

- Choisir le bon graphique selon les données recueillies : histogrammes, nuages de points, radars, diagrammes en barres.
- Construire un Pareto pour décider.

3 - Exploiter chiffres et indicateurs

- Calculer sur Excel : moyenne, médiane, écart type, étendue... Exploiter la valeur de ces paramètres.
- Calculer simplement sous Excel les pourcentages de répartition et d'évolution.
- Les principales lois statistiques régissant des phénomènes industriels ou sociétaux.

4 - Estimer des résultats, anticiper

- Estimer des résultats à partir d'un échantillon, calculer des intervalles de confiance simples. Définir la taille optimale d'un échantillon.
- Rechercher le lien entre deux phénomènes : corrélation.
- Prévoir de nouvelles valeurs grâce à la régression simple.

5 - Mener une analyse statistique

- Les questions clés à se poser pour réussir une analyse de données. Tracer la feuille de route d'une analyse de données.

3 Après - Mise en œuvre

+ Possibilité de s'entraîner et refaire les exercices disponibles en ligne.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/6283**
Formation proposée à **Paris, Classe à distance**

Suivre et améliorer la qualité de vos fournisseurs et sous-traitants

Contrôle, indicateurs qualité et plan de progrès

2 jours (14h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 445 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 6969

Le +

- La méthode "RUSAC" pour mémoriser les différents niveaux de suivi fournisseurs.
- Des exemples de grilles d'évaluation fournisseurs.
- Un autodiagnostic vous aide à construire votre plan de progrès.

Objectifs professionnels

- Identifier les bonnes pratiques de suivi des fournisseurs et sous-traitants.
- Au-delà du simple constat de la qualité des prestations et produits fournis, mettre en place une dynamique de progrès avec les fournisseurs.

Pour qui

- Responsable Qualité-Achats et/ou fournisseurs.
- Responsable Qualité. Acheteur.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - Sélection et suivi des fournisseurs

- La liste critiques et/ou stratégiques.
- Points clés du processus achat :
  - le cahier des charges produit et système en amont ;
  - les critères d'évaluation et de sélection des fournisseurs.

2 - Choisir les indicateurs de suivi

- La méthode RUSAC pour trouver les bons indicateurs.
- Créer son tableau de bord à l'aide d'indicateurs simples et pertinents :
  - niveau qualité réception (délai, conformité), niveau qualité en production, note des services associés...
  - évaluer les coûts de non qualité dus aux achats.
- Consolider les résultats par des indicateurs globaux de performance.

3 - Piloter le panel fournisseurs

- Transmettre un bilan régulier à ses partenaires.
- Gérer son panel : prendre les bonnes décisions en fonction des résultats.
- Passer ses fournisseurs en AQF (Assurance Qualité Fournisseur).

4 - Réagir en cas de dérive qualité

- Faire une demande d'action corrective claire et la suivre. Obtenir un plan de progrès.
- Déclencher des audits si nécessaire. Gérer les crises.
- Aider ses sous-traitants à progresser.

5 - Activités à distance

+ Trois vidéos : "Comment choisir les bons fournisseurs ?", "Comment établir une relation client-fournisseur constructive ?" et "Obtenir un plan de progrès de vos fournisseurs".

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/6969**
Formation proposée à **Paris, Lyon, Nantes, Toulouse, Classe à distance**

Mode d'emploi du Lean six sigma

Enjeux et étapes d'une démarche d'amélioration stratégique

2 jours (14h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 505 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 6360

Le +

- Une étude de cas fil rouge complète pour pratiquer l'ensemble de la méthode Lean six sigma sur un processus.
- Un test : êtes-vous prêt pour le Lean six sigma ?

Objectifs professionnels

- Comprendre en quoi le Lean six sigma permet d'améliorer les processus et la compétitivité de l'entreprise. Découvrir les étapes et outils de mise en œuvre.

Pour qui

- Directeur, responsable Qualité, amélioration continue, possédant les bases statistiques.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - Les fondements du Lean six sigma

- Le Lean six sigma : une démarche stratégique managée par l'équipe de direction.
- La création de valeur par l'optimisation des processus.
- La notion statistique du six sigma : dispersion et centrage d'un processus.
- Les convergences avec le PDCA, Six sigma et lean management.

2 - Le cycle DMAIC appliqué aux processus

- Repérer les processus clés de l'entreprise. Choisir les projets.
- Définir les besoins et attentes du client du processus.
- Mesurer les résultats, la performance actuelle des processus.
- Analyser les résultats : repérer les dysfonctionnements, analyser les risques.
- Identifier les opportunités de progrès. Améliorer les résultats pour viser le six sigma.
- Contrôler l'efficacité des actions, assurer la pérennité des résultats.
- Les conditions de réussite pour mener à terme le projet .

3 - Place des outils de la qualité dans le Lean six sigma

- L'écoute client, le synoptique du processus, le SIPOC, la VSM.
- Les statistiques : calcul de capabilité, les nuages de points.
- Les outils de résolution de problèmes, l'AMDEC, les indicateurs de performance des processus.

4 - La mise en œuvre du Lean six sigma

- La notion de "champions", "green belts" et "black belts"...
- Les bénéfices du Lean six sigma et les conditions de réussite.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/6360**

Formation proposée à **Paris, Classe à distance**

Animer la Qualité au quotidien

Faire vivre la qualité sur le terrain

Nouvelle formule

2 jours (14h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 435 €HT

Niveau : Perfectionnement

Réf. 4914

Le +

- Une présentation d'outils digitaux au service de l'animation qualité sur le terrain.
- Chacun, en fonction de la culture qualité de son entreprise, construit son plan d'animation personnel.

Objectifs professionnels

- Animer votre projet Qualité et maintenir l'enthousiasme au quotidien.
- Mobiliser chacun aux enjeux d'une démarche Qualité.

Pour qui

- Responsable Qualité, correspondant, animateur Qualité, toute personne ayant à faire vivre une démarche Qualité et maîtrisant les fondamentaux de la qualité.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - État des lieux de la dynamique Qualité de son entreprise (séquence 1)

- Autodiagnostic de vos pratiques.
- Établir la typologie des acteurs.
- Donner du sens au mot "Qualité" dans son entreprise.

2 - "Vendre" la Qualité en interne (séquence 2)

- Rechercher avant tout un accord sur les enjeux.
- Préparer son argumentation en fonction de l'interlocuteur.
- S'affirmer sans agressivité, se sentir légitime.

3 - Communiquer efficacement (séquence 3)

- Les règles d'une communication efficace.
- Son plan de communication à définir : qui communique quoi, à qui, à quelle fréquence et comment ?
- Améliorer l'affichage, créer un "Flash info" Qualité.

4 - Organiser des manifestations Qualité (séquence 4)

- Éviter la routine, les réveils "d'avant audit" en faisant vivre la qualité.
- Organiser des jeux.
- Imaginer "une journée de la qualité".
- Utiliser des outils digitaux : vidéos, quiz interactif, jeux...

5 - Créer un module de sensibilisation (séquence 5)

- Concevoir des ateliers de sensibilisation à la qualité : quels messages ? public ? comment ?
- Utiliser le jeu comme outil pédagogique.

6 - Construisez son plan d'animation (séquence individuelle)

- Choisir parmi les outils présentés, ceux les plus adaptés au contexte de votre entreprise. Initier votre plan d'animation qualité.

7 - Activités à distance

+ Trois vidéos et deux @ expert.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/4914**

Formation proposée à **Paris, Lyon, Classe à distance**

Mesurer vos coûts de non qualité

Démontrer la valeur ajoutée de votre démarche qualité

2 jours (14h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 450 €HT

Niveau : Perfectionnement

Réf. 8885

Le +

- Des fichiers de calcul de retour d'investissement sont mis à disposition.
- Une aide pour argumenter sur la valeur ajoutée de la démarche qualité.

Objectifs professionnels

- Comprendre la dimension économique de la qualité.
- Identifier les mesures de coûts de non qualité.
- S'approprier des méthodes de mesure et d'action pour agir sur la rentabilité de l'entreprise.

Pour qui

- Directeur, responsable qualité, correspondant, animateur qualité, manager, connaissant les principes d'un système de management qualité.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 Avant

+ Un autodiagnostic.

2 Pendant - En groupe

1 - Les leviers d'action économiques d'une démarche qualité

- Connaître le vocabulaire financier de la direction. Adopter son langage pour être plus crédible.
- Les challenges économiques auxquels participe la qualité.
- Les leviers d'action pour réduire les coûts de revient.

2 - Le Coût d'Obtention de la Qualité (C.O.Q)

- Calculer les Coûts de Non Qualité (CNQ) internes et externes.
- Calculer les coûts de contrôle et prévention (Coûts Qualité : CQ).
- Évaluer le COQ. Ses 4 rubriques.
- Réduire le COQ en garantissant la sécurité des clients.
- Identifier les pistes d'actions pour optimiser la marge de l'entreprise, mesurer l'efficacité.

3 - Raisonner retour sur investissement

- Adopter une logique d'investissement lors de l'élaboration des plans d'actions, calculer le coût de la solution proposée, en déduire les gains potentiels.
- Argumenter financièrement le plan d'actions proposé.
- Faire évoluer sa fiche d'action corrective pour coller à cette logique.

4 - Aller plus loin

- Raisonner coûts d'acquisition et de fidélisation des clients.
- Savoir argumenter son prix de vente.

3 Après - Mise en œuvre

+ Un programme de renforcement par mail.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/8885**

Formation proposée à **Paris, Toulouse, Classe à distance**

Formation pratique à l'AMDEC* produit et processus

Pour fiabiliser au plus tôt vos produits et processus

2 jours (14h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 435 €HT

Niveau : Perfectionnement

Réf. 1292

Le +

- Des jeux/cas pratiques afin d'acquérir les bons réflexes.
- Une documentation pour vous aider à mener des AMDEC de retour dans votre entreprise : tableau de cotation, grille vierge, exemples...

Objectifs professionnels

- Pratiquer efficacement la méthode AMDEC produit et processus (*Analyse des Modes de Défaillances, de leurs Effets et de leur Criticité).

Pour qui

- Ingénieur, technicien des services études, méthodes, fabrication, qualité, chef de produit, futur animateur, participant aux études AMDEC, maîtrisant analyse fonctionnelle et cahier des charges fonctionnel.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - Situer les principes de l'AMDEC

- Facteurs déclenchant une AMDEC :
  - logique de prévention, management des risques ;
  - aspects contractuels client ;
  - certification ISO 9001 v2015.
- Définir but et principes de l'AMDEC appliqué produit ou processus.

2 - Pratiquer l'AMDEC produit

- Définir l'étude : objectifs, limites, groupe de travail.
- Préparer l'étude, utiliser l'analyse fonctionnelle du produit.
- Identifier et évaluer les défaillances potentielles du produit.
- Calculer la criticité des défaillances, raisonner risques.
- Trouver les actions correctives pour diminuer les risques prioritaires identifiés, les planifier et les mettre en œuvre.
- Réévaluer les défaillances potentielles.

3 - Pratiquer l'AMDEC processus

- Définir l'étude : objectifs, limites.
- Préparer l'étude : construire le synoptique du processus.
- À chaque étape du processus, analyser et évaluer les défaillances potentielles liées au processus de réalisation ou support.
- Calculer la criticité des défaillances.
- Sélectionner les priorités.
- Trouver les actions correctives pour diminuer la criticité des défaillances du processus.
- Réévaluer les non-conformités potentielles.
- Planifier, mettre en œuvre les actions correctives.

4 - Piloter, animer une AMDEC

- Le rôle de l'animateur : poser les bonnes questions.
- Créer un groupe AMDEC pertinent et créatif.
- Réussir son AMDEC. Savoir présenter les conclusions en interne et au client.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/1292**

Formation proposée à **Paris, Lyon, Classe à distance**

MSP/SPC (Maîtrise Statistique des Processus) : viser le six sigma

Fiabiliser votre processus de production par la prévention

Nouvelle formule

3 jours (21h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 980 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 2756

Le +

- Un jeu pédagogique permet de simuler les étapes de la démarche.
- Un quiz de validation mesure les acquis des participants.
- Une synthèse pour aider à la mise en œuvre du SPC sur le terrain.

Objectifs professionnels

- Mettre en œuvre les différentes étapes d'une démarche MSP. Construire des cartes de contrôle et savoir les exploiter.

Pour qui

- Ingénieur et technicien des services qualité/production/méthodes, pilote de projet "six sigma", possédant les bases statistiques pour exploiter des données chiffrées.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

PARTIE 1 : LA MSP DANS UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION

- Changements de culture à l'origine de la MSP : passage du % au ppm ; la logique de prévention ; lien avec le six sigma.
- Principes de la MSP.
- Notions de statistiques associées : la loi normale, centrage et de dispersion.

PARTIE 2 : LES 4 ÉTAPES CLÉS DE LA MSP

1 - Étape : Organiser son projet MSP

- Choisir le procédé, le produit et les paramètres à suivre.
- Identifier les phases de la démarche, les conditions de réussite, créer son équipe projet.

2 - Étape : Mesurer la performance de son processus

- Vérifier la normalité de la production.
- Calculer les "capabilités" machine et procédé : Cp, Cpk, Cm, Cmk.

3 - Étape : Mettre en place un système de pilotage

- Construire ses cartes de contrôle : Calcul des limites de contrôle et de surveillance : cartes de contrôle (moyenne/écart-type).
- Définir les fréquences et taille des prélèvements pour assurer une efficacité maximale.
- Le pilotage par les cartes de contrôle
- Cartes de contrôle aux attributs (p, np, c, u) et aux valeurs individuelles.
- Cas des petites séries.
- S'appuyer sur l'autocontrôle.

4 - Étape : Améliorer la démarche MSP

- Auditer le système, faire des bilans, suivre l'amélioration. Animer et communiquer.
- Recalculer si besoin les limites de contrôle.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/2756**

Formation proposée à **Paris, Classe à distance**

Améliorer la qualité de service sur le parcours client

Fidéliser grâce à une expérience client enthousiaste

2 jours (14h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 445 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 8887

Le +

- Un outil sous format Excel pour créer son plan d'action individuel.
- Des travaux en sous-groupes pour faciliter l'appropriation des outils.

Objectifs professionnels

- Construire son parcours client et un plan d'amélioration pour renforcer l'expérience client.
- Appliquer des outils opérationnels.

Pour qui

- Directeur, responsable qualité, responsable de l'expérience client, responsable marketing, responsable relation client, connaissant les principes des systèmes de management de la qualité.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 Avant

+ Un autodiagnostic.

2 Pendant - En groupe

1 - Les enjeux de la qualité perçue et de l'expérience client

- Le périmètre de l'expérience client sur le parcours du client.
- De la qualité attendue à la qualité perçue : viser l'enthousiasme des clients.

2 - Décrire le parcours client

- Dessiner le parcours client, repérer les moments de vérité.
- Raisonner multicanal et personae.
- Relier le parcours client aux processus de l'entreprise.
- Associer à chaque étape clé, les attentes des clients et ses "émotions".
- Sécuriser le parcours, établir le plan de prévention.

3 - Améliorer la satisfaction des clients sur son parcours

- Mesurer la qualité perçue.
- Définir des objectifs de progrès, formaliser son plan d'action.
- Optimiser les relations avec le client sur le parcours.
- Faire face au client mécontent, gérer les réseaux sociaux.
- Identifier les attentes de séduction. Créer un avantage concurrentiel.

4 - Enchanter les clients

- La mission de l'entreprise.
- Créer le scénario idéal.
- Sécuriser le client - prévoir le pire pour donner le meilleur.

3 Après - Mise en œuvre

+ Un outil pour construire votre parcours client et une activité personnalisée qui vous permettra de transposer en situation de travail.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/8887**
Formation proposée à **Paris, Classe à distance**

Mesurer la satisfaction de vos clients, exploiter leurs réclamations

Évaluer et exploiter la qualité perçue par vos clients

3 jours (21h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 955 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 2316

Le +

- Des exercices concrets pour pratiquer la construction et exploiter une enquête de satisfaction.
- Une étude de cas sur le traitement de réclamations.

Objectifs professionnels

- Acquérir des outils permettant d'établir un diagramme des besoins des clients et de construire et d'exploiter une enquête de satisfaction.
- Traiter efficacement les réclamations clients.

Pour qui

- Directeur, responsable Qualité, responsable relation client, responsable commercial, chef de produit.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - Savoir écouter...

- Place du client dans la démarche qualité.
- L'écoute du client en amont et en aval des prestations.

2 - Construire une enquête de satisfaction

- Organiser une étude qualitative des besoins des clients en face-à-face ou en Focus groupe.
- Construire le diagramme des attentes des clients. Qualifier les attentes par le questionnaire de Kano.
- Construire une enquête de satisfaction.
- La conception du questionnaire. Travailler par rapport à la concurrence.
- Les solutions digitales.

3 - Exploiter une enquête de satisfaction

- Mettre en forme les résultats de l'enquête : la grille de performance de l'entreprise (mapping), les axes prioritaires de progrès.
- Calculer le NPS (Net Promoter Score) et le CES (Customer Effort Service).
- Évaluer la précision statistique des résultats.

4 - Mettre en œuvre le traitement des réclamations

- Assurer et centraliser les réclamations, inciter vos clients à l'expression. Réagir en urgence.
- Les deux degrés de réponse aux clients : action curative et action corrective.
- La formalisation du traitement.

5 - Le Tableau de Bord Client

- Présenter les résultats et communiquer

6 - Activités à distance

+ Trois modules e-learning.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/2316**
Formation proposée à **Paris, Classe à distance**

Responsable Santé-Sécurité

Intégrer sa nouvelle fonction Santé-Sécurité et mettre en œuvre la prévention

Nouvelle formule
CERTIFICAT
4REAL

8 jours (56h)
Présentiel ou à distance
+ certificat en option
+ mise en application
+ accès au LearningHub

4 640 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 6495

Objectifs professionnels

- Acquérir les connaissances clés pour mener à bien sa mission, être source de propositions pour conduire une démarche de prévention pertinente, impulser une culture sécurité.
- Intégrer les grands principes réglementaires.
- Mettre en œuvre les principes de management selon l' ISO 45001 pour améliorer la performance SST de l'entreprise.

Pour qui

- Responsable ou Référent Santé-Sécurité nouvellement nommé ou en fonction et désirant confronter ses pratiques.
- Manager opérationnel devant prendre en charge la fonction Santé-Sécurité.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaires en ligne intégrant des mises en situation. (Pour passer le certificat voir "Certificat".)

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 Avant

+ Un autodiagnostic.

2 Pendant - En groupe

Partie 1 : Le responsable santé-sécurité au travail (SST) (3 jours)

1 - Le responsable SST, les enjeux de la fonction
- Préciser ses missions. Clarifier son rôle dans l'organisation. Piloter l'application des principes généraux de prévention.

2 - Les référentiels santé-sécurité
- Les grands enjeux de l'ISO 45001, la norme internationale.
- Principales exigences de l'ISO 45001 et les moyens pour y répondre.
- Comparatif avec les autres référentiels (MASE, ...).

3 - La politique Santé Sécurité au Travail
- Aider la direction à définir les axes prioritaires en matière de prévention, de protection et d'organisation.
- Y associer des objectifs d'amélioration pragmatiques.

4 - Identification et évaluation des risques SST
- Identifier les différents types de risques SST dans l'entreprise.
- Évaluer et hiérarchiser ces risques.
- Zoom sur des risques spécifiques (risques psychosociaux, troubles musculo-squelettiques, facteurs de pénibilité,...).
- Mettre à jour son document unique, "le faire vivre" et en faire un outil stratégique.

Exercices pratiques sur l'identification, l'évaluation et la hiérarchisation des risques, jeu de rôle pour leur présentation.

+ **Mise en application pratique :**
- Avant la partie 2, réalisation d'un autodiagnostic des performances SST de son site (à partir d'un outil opérationnel remis à chacun) pour présentation des éléments les plus performants.

Le +

- Remise de la norme ISO 45001 en PDF à chaque participant et d'un fichier pour réaliser un autodiagnostic SST, 3 vidéos complémentaires et un tutoriel "formaliser son document unique".
- Un cycle animé par des experts INERIS et des professionnels expérimentés.
- Un programme actualisé en fonction de la réglementation et de l'actualité.
- Les documents SST des participants peuvent être étudiés et discutés avec nos experts.
- Une pédagogie active qui alterne apports théoriques et pratique d'outils en sous-groupes.
- La construction du plan d'actions individuel tout au long du cycle, pour chaque participant.
- Présentation des meilleures pratiques d'entreprises en matière de SST.
- Prise en compte de la dimension économique de la SST.

Partie 2 : La responsabilité civile et pénale, les acteurs, le management de la prévention (3 jours)

1 - Appréhender la réglementation et les responsabilités SST
- Utiliser le Code du travail et connaître les textes fondamentaux SST. Repérer la réglementation applicable à son activité.
- Prendre en compte la jurisprudence.
- Connaître les responsabilités civiles et pénales, la faute, les sanctions.
- Recevoir et transmettre une délégation de pouvoir.

2 - Mise en place de la veille réglementaire SST
- Connaître les différentes sources d'informations pour réaliser sa veille réglementaire.
- Piloter sa veille réglementaire.

3 - Connaître les acteurs SST : leurs obligations, rôles, fonctions
- L'employeur, le CSE, la CSSCT.
- Le médecin du travail/CARSAT/Inspecteur du travail.

4 - Manager la prévention et la maîtrise des risques
- Établir son programme de management SST à partir de l'analyse des risques (PAPRIPACT).

Partenaire
INERIS formation

Dates en présentiel ou en classe à distance

Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/6495**

Formation proposée à **Paris, Lyon, Classe à distance**

- Établir le programme de formation, sensibilisation et communication pour impliquer chacun.
- Formaliser l'organisation définie en s'appuyant sur un système documentaire compatible avec le système qualité et/ou environnement.
- Maîtriser les opérations, les procédés et leurs modifications (maîtrise opérationnelle - partie 1).
- Veiller à l'application des consignes. Valoriser les bonnes pratiques.
- Prendre en compte la dimension économique.

Des exercices pratiques pour la rédaction d'un plan d'action en lien avec l'évaluation des risques réalisée en partie 1. Un jeu de rôle sur le plan de communication. La recherche de textes sur une base de données réglementaires pour faciliter l'appropriation des connaissances.

5 - Activité à distance

+ Un @expert : "Organiser la veille réglementaire QSSE".

+ **Mise en application pratique :**
- Avant la partie 3, chacun est invité à réunir dans son entreprise : l'évaluation des risques, un plan de prévention et les indicateurs SST clés.

Partie 3 : Les actions, le management de la Santé Sécurité au Travail (2 jours)

1 - Gérer les risques liés à la coactivité (maîtrise opérationnelle - partie 2)
- Plan de Prévention, Protocole de Sécurité. Plan Général de Coordination. Plan Particulier de Sécurité et de Protection de la Santé.

2 - Réagir aux situations d'urgence
- Définir les situations d'urgence et les mesures à prendre.

3 - Suivre les contrôles réglementaires et mesurer les performances SST
- Contrôles opérationnels et fonctionnels : évaluer et améliorer les performances.
- Mesures, matériels et métrologie.

4 - Définir et suivre les indicateurs SST pertinents de pilotage et de résultats
- Choisir les indicateurs SST pour évaluer les performances SST de l'entreprise.
- Construire et piloter son tableau de bord.

5 - Améliorer ses performances santé-sécurité
- L'analyse des incidents, des accidents et des non-conformités. Actions correctives et actions préventives pour éviter l'accident ou son renouvellement.
- Les obligations de déclaration d'accidents du travail et des maladies professionnelles.
- Analyser son compte employeur.

6 - Préparer l'audit interne
- Situer l'audit dans une démarche de prévention. Les spécificités de l'audit Santé-Sécurité pour analyser un poste de travail.

7 - Préparer la revue de direction
- Recueillir, analyser les données clés. Aider la direction à prendre les bonnes décisions.

Exercices pratiques pour la rédaction d'un plan de prévention, analyse concrète d'accident avec utilisation de la méthode «arbre des causes».

En synthèse du cycle : établissement de son plan d'actions personnel en fonction de ses objectifs professionnels.

3 Après - Mise en œuvre en situation de travail

+ Quatre @expert :"Risques routiers" ; "Les risques psychosociaux" ; "Les addictions" et "Les 9 principes de prévention en matière de santé sécurité". Un programme de renforcement par mail : un défi par semaine pour vous aider à mettre en œuvre votre plan d'action et une activité personnalisée à vos enjeux qui vous permettra de transposer en situation de travail.

Le certificat en option
Certificat Manager la Santé-Sécurité

900 €HT

Réf. 9377

Le Certificat Cegos valide les compétences acquises et atteste de la maîtrise d'un métier, d'une fonction, ou d'une activité.

Un accompagnement personnalisé 100 % à distance :
- Questionnaire en ligne portant sur la maîtrise des savoirs et savoir-faire en lien avec le certificat.
- Réalisation d'un dossier professionnel individuel construit à partir de situations professionnelles ou applicables au contexte professionnel, attestant de la capacité à mettre en œuvre les compétences développées.
- Accompagnement individuel sur le dossier professionnel par un formateur référent.
- Évaluation du dossier.
- Soutenance devant le jury de certification : présentation et échanges à partir du dossier professionnel.
- Décision du jury et communication des résultats au candidat.

Animateur, Préventeur Santé-Sécurité-Environnement

Principes et outils clés de la démarche SSE

3 jours (21h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 860 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 6684

Le +

- Un tutoriel pour aider à préparer un audit SSE et une vidéo vous présente les points clés d'un plan d'animation.
- Les outils clés pour animer une démarche SSE.

Objectifs professionnels

- Acquérir les méthodes et les outils pour être un relais efficace au sein de l'entreprise dans le cadre de sa démarche Environnement et Sécurité.

Pour qui

- Relais, animateur, correspondant Santé/Sécurité-Environnement nouvellement nommé.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - Comprendre les enjeux des systèmes SSE
- Objectifs des systèmes de management Santé Sécurité Environnement (SSE).
- Points clés de la réglementation SSE.
- Présentation synthétique des référentiels ISO 14001 et 45001.
- Logique du PDCA.
- Missions d'un animateur SSE.

2 - Identifier les risques à maîtriser
- Le principe de l'analyse des risques SSE, prévention et protection.
- La mise en place d'actions préventives (actions de maîtrise opérationnelle).
- Le suivi des actions sur le terrain.
- Gérer les situations d'urgence.

3 - Engager l'amélioration continue (PDCA)
- Décliner des objectifs à partir de la politique SSE.
- Le plan d'actions SSE : mise en œuvre et suivi.
- La mise à jour des documents.
- Suite à une dérive, quelles actions correctives ?
- Faire des bilans, animer des réunions terrain.
- Audits de poste pour progresser.

4 - Mesurer, communiquer les résultats SSE
- Les indicateurs SSE à suivre.
- Faire de son tableau de bord, l'outil d'application du PDCA.
- Le plan de communication.

5 - Rendre chacun acteur
- Clarifier les responsabilités.
- Engager l'action et la prévention.

6 - Activités à distance
+ Un @expert : "Animer la démarche SSE (santé sécurité environnement) au quotidien" et une vidéo : "Tutoriel : Les audits SSE".

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/6684**
Formation proposée à **Paris, Lyon, Classe à distance**

Référent santé-sécurité au travail

Améliorer la sécurité des salariés par la prévention et l'amélioration continue

4 REAL

2 jours (14h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 420 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 7229

Le +

- Une trame sous format Excel pour vous aider à réaliser votre analyse de risques et formaliser votre plan d'action.
- L'élaboration d'un plan d'action individuel construit tout au long de la formation.

Objectifs professionnels

- Pratiquer les outils et méthodes incontournables pour mettre en place une démarche de prévention santé-sécurité dans une entité.

Pour qui

- Responsable d'établissements, référent/animateur Santé-Sécurité, personne gérant protection/prévention des risques professionnels, connaissant les points clés de la réglementation Santé-Sécurité.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 Avant
+ Un autodiagnostic.

2 Pendant - En groupe

1 - Les enjeux d'une démarche santé-sécurité
- Principes, vocabulaire associé : danger, dommage, événement dangereux, risques.
- Les indicateurs clés SST.

2 - Construire et exploiter l'analyse de risques SST
- Faire un bilan sécurité.
- Le document unique pour évaluer les risques SST : le construire, le faire évoluer.
- Exploiter son document unique :
  - agir sur la protection et la prévention ;
  - transmettre les consignes clés aux salariés.
- Les situations non quotidiennes.
- Prévoir et tester les situations d'urgence.

3 - Exploiter chaque incident
- Enregistrer accidents et presqu'accidents, faire le Pareto.
- Analyser les accidents : trouver la cause racine (arbre des causes), mettre en place des actions correctives efficaces.

4 - Impliquer l'encadrement
- Développer une logique d'accompagnement. Réagir aux non-respects des consignes.

5 - Mesurer les progrès obtenus
- Communiquer à tous les niveaux, créer une dynamique sécurité.

3 Après - Mise en œuvre
+ Un programme de renforcement avec deux tutoriels : "Le plan de prévention" et "Le document unique".

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/7229**
Formation proposée à **Paris, Toulouse, Classe à distance**

La sécurité des batteries

New

1,5 jour (10h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 280 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 9430

Le +

- Programme proposé en partenariat avec l'INERIS, organisme expert des risques industriels.
- Présentation des moyens d'essais et démonstration d'un essai abusif de batterie.

Objectifs professionnels

- Mieux appréhender l'ensemble des risques liés à l'usage de batteries.
- Connaître les barrières de sécurité permettant de réduire le risque.

Pour qui

- Industriels du domaine de la conception et de la distribution, laboratoires d'études et d'essais, filières de retraitement.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - Les technologies existantes et futures de stockage d'énergie électrochimique
- Les avantages, inconvénients de chaque technologie.
- Les caractéristiques des technologies émergentes.

2 - Les principaux risques associés aux technologies des systèmes de stockage électrochimique
- L'accidentologie en la matière.
- Les risques pour une batterie saine, pour une batterie agressée.
- Les normes et directives applicables.

3 - Les barrières de sécurité existantes
- Les matériaux utilisés/dispositifs de sécurité.
- Le rôle du BMS.
- Les moyens de protection collectifs, individuels...

4 - L'intervention
- La procédure d'intervention à mettre en œuvre en fonction de la technologie de batterie impliquée.

Partenaire INERIS formation

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/9430**
Formation proposée à **Paris**

Réglementation ATEX : Les fondamentaux et leur mise en œuvre sur le terrain

New

2 jours (14h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 560 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 9429

Le +

- Programme proposé en partenariat avec l'INERIS, organisme expert des risques industriels.
- Formation opérationnelle avec mise en situation sur une unité pédagogique à taille réelle.

Objectifs professionnels

- Être en règle avec la directive 1999/92/CE.
- Prendre connaissance des exigences applicables aux équipements en zone ATEX.
- Augmenter le niveau de sécurité du site.

Pour qui

- Opérateurs de production, tableautistes, chargés d'affaire ou acheteurs de matériels en zone ATEX, responsables d'exploitation, personnels HSE.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - Les fondamentaux
- Généralités sur les ATEX (gaz et poussières).
- Sources d'inflammations (électrique, mécanique, électricité statique, etc.).
- Directives 1999/92/CE et 2014/34/UE (94/9/ CE) (DRCPE, certification, achat des matériels...).
- Approche du classement de zone.
- Approche des différents modes de protection des matériels ATEX électriques et non électriques.
- Règles d'intervention en zone ATEX (EPI, prises et gaz, etc.).
- Présentation des certifications de compétence nationales et internationales : Ism-ATEX, Ref. ATEX et IECEx.

2 - Mise en situation sur le terrain
- Déplacements par rapport au plan de zones.
- Adéquation matériels et marquage ATEX/zone.
- Identification des dérives matérielles.

Partenaire INERIS formation

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/9429**
Formation proposée à **Paris**

L'ergonomie pour les non spécialistes

Améliorer les conditions de travail et réduire les risques santé et sécurité

2 jours (14h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 500 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 8223

Le +

- Apport méthodologique et nombreux cas concrets.
- Le diagnostic ergonomique d'un poste de travail.

Objectifs professionnels

- S'approprier les notions de base de l'ergonomie.
- Identifier l'apport de l'ergonomie au travail.
- Intégrer les notions de rythme et de charge mentale.
- Améliorer l'aménagement des espaces de travail.

Pour qui

- RRH, Cadre RH, Médecin du travail, Resp. santé sécurité, Membre CSSCT/CSE.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - Maîtriser les notions de base de l'ergonomie

- Améliorer le poste de travail :
  - intérêt de l'ergonomie pour l'efficacité et la productivité au travail ;
  - les obligations légales ;
  - l'écart entre travail prescrit et travail réel ;
  - impliquer les acteurs compétents dans l'analyse et la conception des postes de travail.
- Les connaissances fondamentales en ergonomie : postures, fréquences, efforts, risques de Troubles Musculo-Squelettiques.

2 - Travailler sur l'aménagement des espaces de travail

- Les positions assises ou debout prolongées.
- Les postes informatiques : posture assise, écran d'ordinateur, clavier.
- L'aménagement des bureaux et des salles de réunion.
- Orientation par rapport aux points d'éclairage : cas des bureaux en open space.

3 - Pratiquer l'analyse ergonomique d'un poste de travail

- Le cas particulier des postes de travail assis.
- La spécificité liée aux postes de travail debout.
- Analyser une situation, un poste de travail et proposer des améliorations.
- Être attentif à l'aménagement matériel : mobilier, accessoires de travail.

4 - L'ergonomie au service du bien-être au travail

- Agir sur la charge mentale.
- Anticiper les facteurs de charge mentale : outil de mesure.
- Impact des rythmes de travail.
- Réaliser un diagnostic ergonomique.
- L'ergonomie organisationnelle.
- Impliquer les acteurs : DRH, CSE, CSSCT, médecins du travail.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/8223**

Formation proposée à **Paris,** Classe à distance

CSSCT/CSE (Entreprises > 50) Formation initiale en santé, sécurité et conditions de travail

Formation obligatoire agréée par le Ministère du Travail

Nouvelle formule 4REAL

5 jours (35h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

2 455 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 9416

Objectifs professionnels

- Maîtriser les rôles, missions et moyens du CSE.
- Repérer les risques et s'approprier les méthodes et outils pour jouer son rôle de préventeur.
- Être un acteur proactif de la santé et de la sécurité au travail et contribuer à la politique de prévention.

Pour qui

- Élu(e)s du CSE (titulaires et suppléants) effectuant leur premier mandat au sein d'entreprises de plus de 50 salariés.
- Membres de la CSSCT effectuant leur premier mandat.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 Avant

+ Un autodiagnostic.

2 Pendant - En groupe

PARTIE 1 : JOURS 1 - 2 ET 3

1 - Enjeux, acteurs et fonctionnement du CSE

- Identifier l'importance des enjeux santé : sécurité et conditions de travail au sein de l'organisation pour y répondre
- Maîtriser les rôles, les missions et les moyens du CSE en matière de santé, sécurité et conditions de travail
- Organiser les réunions du CSE en lien avec la SSCT.
- Articuler le fonctionnement du CSE et de la CSSCT

Cas pratiques pour identifier les moyens, les missions et le fonctionnement du CSE et un quiz pour s'approprier les aspects juridiques.

2 - Repérer les risques de son organisation et identifier les principales obligations en santé et sécurité

- Identifier et évaluer les risques
- Savoir rechercher les informations liées aux risques des secteurs et aux obligations en santé et sécurité.
- Responsabilités pénale et civile de l'employeur.

Un quiz sur les réglementations en santé et sécurité.

3 - Être acteur dans la prévention des risques et l'amélioration des conditions de travail

- Agir en cas de droit d'alerte.
- Différencier accident de travail et maladie professionnelle
- Mener des enquêtes
- Réaliser des inspections : grilles d'inspection, étapes et compte-rendu d'inspection.

Étude de cas "dangers graves et imminents", construction d'une grille d'inspection et exercice sur l'élaboration et l'exploitation d'un arbre de causes.

4 - Activité à distance

- Un @expert : "CSSCT : contribuer à la prévention des RPS".

PARTIE 2 : JOURS 4 ET 5

1 - Identifier les RPS et agir

- RPS : de quoi parle-t-on ?
- Les facteurs de risques psychosociaux (politique RH, organisation, conditions de travail, culture d'entreprise...) et les sources de bien être au travail.
- Rôle du CSE dans la politique QVT pour limiter les RPS.
- Auditer le risque psychosocial
- Les étapes d'une démarche de prévention

Élaboration d'une grille d'analyse sur le rôle des élus dans la mise en œuvre de la prévention RPS et vidéos sur les problématiques RPS.

2 - S'appuyer sur la documentation et les reportings pour construire un programme de prévention

- Analyser les informations et les documents SSCT
- Identifier les situations SSCT nécessitant de recourir à l'information ou à la consultation du CSE
- Élaborer le plan d'actions du CSE

Quiz sur les règles d'information / consultation du CSE - Cas fil rouge Rendre un avis.

Le +

- De nombreux exercices, cas pratiques et mises en situation au plus proche des situations de travail.
- Une vidéo pour approfondir le thème de la prévention des RPS.

3 Après - Mise en œuvre en situation de travail

+ Un programme de renforcement : "Un défi par semaine pendant 7 semaines".

Formation agréée Ministère du Travail

Dates en présentiel ou en classe à distance

Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/9416**

Formation proposée à **Paris, Aix en provence, Lille, Lyon, Marseille, Toulouse,** Classe à distance

Guide pratique de l'ISO 45001

Déployer la norme internationale en Santé Sécurité au Travail

2 jours (14h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 445 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 8877

Le +

- Alternance de travaux d'analyse de la norme et de présentations des bonnes pratiques pour y répondre.
- Remise de la norme.
- Une activité personnalisée qui vous permettra de transposer.

Objectifs professionnels

- Analyser les exigences de l'ISO 45001, en repérer la logique et les points clés.
- Identifier les moyens concrets à mettre en œuvre dans l'entreprise pour y répondre.

Pour qui

- Directeur, responsable, animateur santé-sécurité, référent, auditeur sécurité.
- Chef de projet certification ISO 45001.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 Avant

+ Un autodiagnostic.

2 Pendant - En groupe

1 - L'essentiel de l'ISO 45001
- Enjeux et vocabulaire associé.

2 - Chapitre 4 : contexte de l'organisme
- Analyser le contexte interne/externe de l'entreprise.
- Domaine d'application.
- Notion de parties intéressées.
- Les éléments clés du système.

3 - Chap. 5 et 6 : leadership participation, planification
- Rôle clé de la direction générale, formulation de la politique SST. Définir les responsabilités.
- Consultation et participation.
- Évaluation des risques SST.
- Points clés de la réglementation.
- De la politique aux objectifs SST, la planification des actions.

4 - Chap. 7 et 8 : support et activités opérationnelles
- Fournir les ressources adaptées.
- Sensibiliser, communiquer. Assurer la compétence du personnel.
- Les informations documentées.
- Planification et maîtrise opérationnelle.
- Cas de l'externalisation et achats.
- Les situations d'urgence.

5 - Chap. 9 et 10 : évaluation et amélioration des performances
- Créer un plan de surveillance, les audits internes SST. La conformité réglementaire. La revue de la direction.

6 - Réussir sa certification

3 Après - Mise en œuvre

+ Un @expert : "Organiser la veille réglementaire QSSE", un tutoriel : "Mettre en forme des indicateurs SSE".

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/8877**
Formation proposée à **Paris, Classe à distance**

L'évaluation des risques santé-sécurité et le document unique

Réduire les risques au travail dans une logique de prévention

Nouvelle formule

2 jours (14h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 400 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 6277

Le +

- Présentation d'exemples de document unique.
- Remise d'un fichier d'analyse de risques Excel et un tutoriel pour faciliter la mise en œuvre sur le terrain.
- 3 vidéos complémentaires sur des risques spécifiques.

Objectifs professionnels

- Construire son analyse de risques santé-sécurité et mettre à jour son document.

Pour qui

- Responsable et animateur santé-sécurité, préventeur, responsable hygiène/sécurité, membre du CSE, manager, toute personne en charge de protection/prévention des risques SST, ayant une bonne connaissance de la réglementation applicable.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - Pourquoi une évaluation des risques professionnels ?
- Les enjeux internes et externes. Le contexte juridique et réglementaire.
- Le vocabulaire : danger, risque, événement dangereux, dommage.

2 - Mettre en œuvre l'évaluation des risques
- Choisir le périmètre de l'étude.
- Préparer l'analyse en amont : recueil de données clés.
- Organiser les groupes de travail.
- Identifier les différents dangers et les risques.
- Estimer et hiérarchiser les risques bruts : évaluation de la gravité, de la fréquence et/ou probabilité d'apparition du danger.
- Prendre en compte les moyens de maîtrise des risques existants.
- Zoom sur des cas particuliers : risques psychosociaux, ATEX, évaluation de la pénibilité, co activité...

3 - Rédiger son Document Unique (DU) et son programme de prévention
- Se fixer des objectifs mesurables.
- Réduire la probabilité d'apparition en agissant sur les causes racines.
- Réduire la gravité par des actions de protection.
- Formaliser le plan de maîtrise du risque.
- Rédiger son Document Unique (DU).

4 - Faire du Document Unique un outil du management
- Piloter les actions et suivre les résultats.
- Mettre à jour l'évaluation des risques.
- Partager l'information avec les équipes.

5 - Activités à distance
+ Quatre @expert et une vidéo.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/6277**
Formation proposée à **Paris, Classe à distance**

Le plan de prévention

Prévention des risques en cas d'intervention d'entreprises extérieures

4 REAL

1 jour (7h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

920 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 9062

Le +

- Présentations d'exemples concrets de plan de prévention.
- Pratique en sous-groupe pour faciliter l'appropriation des contenus sur des cas pratiques.

Objectifs professionnels

- Identifier les obligations légales associées au plan de prévention.
- Savoir élaborer et mettre en œuvre un plan de prévention.

Pour qui

- Responsable santé-sécurité. Préventeur.
- Responsable travaux neufs et maintenance, responsable projet.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 Avant

+ Un autodiagnostic.

2 Pendant - En groupe

1 - La dimension réglementaire

- Périmètre du plan de prévention : dans quels cas précis l'engager ?
- Les obligations des entreprises : celle qui effectue les travaux, celle qui accueille les travaux.
- Ce que doit contenir un plan de prévention
- Les responsabilités pénales et administratives ; la jurisprudence.

2 - Rédiger son plan de prévention

- Planifier : identifier les étapes clés.
- Mener l'inspection préalable sur le terrain.
- Réaliser l'analyse commune des risques.
- Formaliser son analyse de risques, les documents obligatoires.
- Communiquer son plan de prévention.

3 - Assurer la maîtrise des risques identifiés

- Mettre en place et suivre un plan de prévention pertinent.
- Rédiger des documents applicables par les entreprises extérieures sur le terrain.
- Le contrôle pendant l'intervention de l'entreprise extérieure.
- Les obligations liées aux salariés des entreprises extérieures.
- Mettre à jour l'analyse de risques.

4 - Les cas spécifiques

- Rédaction du protocole de sécurité, chargement et déchargement de marchandises.
- Les chantiers clos et indépendants.

3 Après - Mise en œuvre

+ Un programme de renforcement par mail.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/9062**
Formation proposée à **Paris, Classe à distance**

Formation pratique à l'arbre des causes

Pour remonter aux causes racines d'un accident ou problème

4 REAL

1 jour (7h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

920 €HT

Niveau : Perfectionnement

Réf. 7758

Le +

- Un outil complémentaire aux outils classiques de résolution de problème.
- Une formation centrée sur la pratique : mise en œuvre au travers d'une simulation réelle d'accidents.

Objectifs professionnels

- Découvrir, pratiquer l'arbre des causes pour trouver la cause racine d'un problème, d'un accident et engager des actions correctives efficaces.

Pour qui

- Préventeur, responsable, animateur Santé-Sécurité, qualité et/ou environnement, membre du CSE. Toute personne désirant connaître l'utilisation de l'arbre des causes.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 Avant

+ Un autodiagnostic.

2 Pendant - En groupe

1 - Finalités de l'arbre des causes

- La finalité, les intérêts et les limites de l'arbre des causes. Le vocabulaire associé.
- Place de l'arbre des causes dans la résolution de problème.
- Le mécanisme de l'accident : le comprendre pour mieux l'anticiper.

2 - La méthode associée

- Créer un groupe de travail.
- Recueillir les faits et les données sur l'accident ou le problème à traiter : outils associés pour être efficace.
- Rechercher l'enchaînement des causes à l'origine de l'événement.
- Construire l'arbre des causes en respectant la logique : enchaînement, disjonction, connexion.
- Vérifier les éléments sur le terrain avant de conclure.
- Réaliser des comptes rendus d'accidents exploitables.
- En déduire les actions correctives et préventives clés.

3 - Pratiquer l'arbre des causes

- Passer de la théorie à la pratique : les conseils indispensables pour recueillir les données et construire l'arbre.
- Organiser l'élaboration de l'arbre collectivement.
- Faire un compte rendu clair et pertinent.

3 Après - Mise en œuvre

+ Un programme de renforcement par mail pour aider à la mise en pratique.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/7758**
Formation proposée à **Paris, Classe à distance**

Responsable Environnement

Les outils et méthodes pour relever les défis environnementaux de son entreprise

8 jours (56h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

4 550 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 8266

Objectifs professionnels

- Se repérer dans la réglementation.
- Identifier et savoir mettre en œuvre les éléments clés d'un système de management environnement (type ISO 14001 v2015).
- Acquérir et utiliser les méthodes et outils de prévention, de pilotage et d'amélioration en matière d'environnement et de développement durable.

Pour qui

- Responsable Environnement déjà en place ou nouvellement nommé.
- Ingénieur et technicien environnement.
- Responsable Qualité-Santé/Sécurité-Environnement (QSSE).
- Responsable de projet Certification ISO 14001.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

Partie 1 : Les fondamentaux, la réglementation (3 jours)

1 - Le vocabulaire et principes environnementaux
- La notion d'environnement, de milieux, les impacts environnementaux d'une entreprise.
- Enjeux environnementaux dans la démarche développement durable.
- Les acteurs clés, la mission du Responsable environnement.

2 - Le cadre législatif et réglementaire
- La hiérarchie des règles juridiques.
- L'importance des textes européens et leurs influences sur le droit français.
- La notion de responsabilité environnementale.

3 - Le droit de l'environnement et autres textes applicables
- Le code de l'environnement (organisation, rôle et utilisation).
- Les grands thèmes réglementés en droit français (l'eau, l'air, bruit, déchets, sols, milieux naturels, les ATEX, les VPO, l'amiante, ...) et les principaux textes afférents.
- Les réglementation voisines.

Quiz de connaissances.

4 - La réglementation ICPE
- L'importance du statut ICPE.
- La nomenclature des installations classées (contenu et utilisation).
- L'assujettissement aux différents régimes de la réglementation ICPE (déclaration avec ou sans contrôle, enregistrement, autorisation).
- Les spécificités du régime SEVESO.
- Le rôle de l'administration (Préfecture, DRIEE / DREAL, CODERST, ...) et le contrôle de conformité réglementaire.

Exercices pratiques.

5 - Les autres dispositions clés et les évolutions réglementaires significatives en cours
- Le "Grenelle de l'environnement".
- Le reporting environnemental obligatoire.
- Le bilan BEGES et bilan carbone.
- Le règlement européen REACH : substances, liste candidate, implication des utilisateurs aval (rôle, fonctionnement, implications pour certaines catégories d'entreprises).
- Les nouvelles règles d'étiquetage.
- La transposition en droit français de la directive IED.
- L'émergence des MTD.
- La nouvelle SEVESO III.
- Les évolutions réglementaires significatives en cours.

6 - La veille réglementaire
- Le contenu d'une veille efficace.
- Comment obtenir la bonne information.

Étude pratique : les sites clés.

7 - Les principes d'un système de management environnemental
- La notion de performance environnementale, la logique de prévention et d'amélioration (PDCA).
- Présentation de l' ISO 14001 v2015.

Le +

- Une pédagogie active et variée s'appuyant sur des exposés suivis d'exercices pratiques, des études de cas avec corrigés, des autodiagnostics individuels des échanges d'expériences entre participants.
- La norme ISO 14001 est remise à chaque participant.
- Un programme actualisé en fonction de l'évolution de la réglementation.
- Des intersessions permettant de consolider les acquis.
- Un carnet de route permet à chacun de construire son plan d'actions individuel.
- Des consultants formateurs terrain qui accompagnent des entreprises dans leurs défis environnementaux.

Partie 2 : L'ISO 14001 v2015, les outils associés (3 jours)

1 - La mise en place d'un SME : analyse du contexte (Chapitre 4)
- Compréhension du contexte interne et externe : analyse des données.
- La notion de parties intéressées : savoir les identifier et les écouter.
- La notion de risques et d'opportunités.
- Définir le périmètre d'application.

2 - Responsabilité de la direction et planification (Chapitres 5 et 6)
- Le rôle moteur de la direction.

Dates en présentiel ou en classe à distance

Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/8266**

Formation proposée à **Paris, Classe à distance**

- Clarifier les rôles et responsabilités.
- Réaliser une analyse initiale des impacts en s'appuyant sur le cycle de vie du produit.
- Repérer les priorités, formuler une politique environnementale en raisonnant menaces et opportunités.
- Formaliser un programme d'actions (objectifs, cibles, ressources, suivi, ...).
- Identification des obligations de conformité.

3 - Supports et maîtrise des activités opérationnelles (Chapitres 7 et 8)

- Adapter les ressources matérielles et immatérielles.
- Construire un système documentaire adapté (notion d'informations documentées, procédures, enregistrements).
- Assurer la compétence, la formation, la sensibilisation du personnel.
- Établir son plan de communication.
- Maîtrise opérationnelle : déployer bonnes pratiques sur le terrain (en situation normale et d'urgence).

4 - Évaluation de la performance et amélioration du SME (Chapitres 9 et 10)

- Mettre en place les contrôles incontournables, les indicateurs clés en cohérence avec les objectifs visés.
- L'évaluation de la conformité.
- Les audits internes pour progresser.
- Réagir face à une non-conformité. Déclencher les actions correctives.
- Organiser les revues de direction pour constater et progresser.

Travaux pratiques d'analyse de la norme ISO 14001 et pratique des outils associés.

5 - Réussir son projet de certification ISO 14001 v2015 : les étapes clés

Construction de son plan d'actions individuel.

Partie 3 : Au-delà de l'ISO 14001 (2 jours)

1 - Vers le développement durable

- La notion de RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises.
- Les grands enjeux environnementaux et référentiels (ISO 26000).
- La complémentarité avec la norme ISO 14001.

2 - Réduire son empreinte carbone

- Les enjeux et points clés règlementaires.
- Élaboration d'un bilan de gaz à effet de serre obligatoire ou du bilan carbone volontaire.
- Formuler un programme d'action pertinent.

3 - Améliorer la performance énergétique de son entreprise

- Réaliser son audit énergétique.
- S'appuyer sur l'ISO 50001 pour progresser.
- Construire un plan d'actions à forte valeur ajoutée.
- Agir sur les comportements et les méthodes de travail.
- Raisonner énergies renouvelables.

4 - Raisonner cycle de vie et développer l'économie circulaire

- La notion de cycle de vie du produit, d'éco-conception et d'économie circulaire.
- Exemples d'expériences réussies, le rôle des différents acteurs.

Présentations de pratiques inspirantes.

5 - Conclusion du cycle

6 - Activités à distance

+ Deux @expert : "Agir pour le climat" et "Economie circulaire".

Réglementation environnementale

Les fondamentaux de la réglementation et du droit environnemental

Nouvelle formule 4REAL

2 jours (14h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 465 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 2477

Le +

- Une fiche de synthèse ICPE.
- Les liens vers les sites clés de veille.
- Un exercice pratique sur la nomenclature ICPE.

Objectifs professionnels

- Découvrir les textes clés de la réglementation environnementale. Situer son entreprise au regard de la réglementation environnementale afférente.

Pour qui

- Responsable/animateur environnement. Directeur de site, personne en charge de la gestion de l'environnement.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 Avant

+ Un autodiagnostic.

Group training

1 - Le contexte, les législations et réglementations du droit de l'environnement

- Notion d'environnement : définitions et périmètre.
- Importance du droit international et européen.
- Code de l'environnement et autres textes.
- Types de responsabilité environnementale.

2 - Les ICPE, référentiels et procédures associées

- Importance du statut ICPE, les directives SEVESO et IED.
- Nomenclature/classements ICPE, dossiers et procédures associées.
- Intégration des réglementations.

3 - L'autorisation environnementale et l'étude d'impact

- Différents cadres législatifs associés à l'autorisation environnementale.
- Étude d'impact et évaluation environnementale.
- Contextes spécifiques aux milieux physiques et humains.
- Les milieux naturels, espèces et espaces protégés.

4 - La prévention des pollutions des nuisances et des risques

- Incendies/explosions (ATEX) et risques produits chimiques.
- Déchets, eaux/milieux aquatiques, rejets à l'atmosphère/GES, bruits.
- Reporting environnemental, audits énergétiques, plans de mobilité.
- Mise à l'arrêt définitif d'une activité et pollutions de sols.

5 - Actualités et perspectives

- Loi Climat-Résilience d'août 2021 : mise en application.
- Focus sur la loi AGEC.
- Plans d'actions européens.
- Veille réglementaire et évaluation de la conformité.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/2477**

Formation proposée à **Paris, Lyon,** Classe à distance

Urgence Climat : Comprendre pour agir

Avec la Fresque du Climat® et l'Atelier 2 tonnes®

New

1 jour (7h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

900 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 9463

Le +

- 2 ateliers interactifs reconnus dans le monde : fresque du climat et atelier 2 tonnes pour allier prise de conscience et actions vers le changement.

Objectifs professionnels

- Mieux connaitre les causes du dérèglement climatique.
- Connaître son empreinte carbone.
- Comprendre les leviers d'actions individuels/collectifs.
- Se mobiliser pour agir.

Pour qui

- Pour tous ! Toute personne souhaitant se former sur les enjeux climat.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

En amont de la formation, il sera demandé à chacun de remplir son empreinte carbone personnelle à l'aide du simulateur "2 tonnes".

1 - Atelier : La Fresque du Climat

- La Fresque du Climat a sensibilisé plus de 450 000 personnes en 4 ans. Elle permet de prendre conscience des enjeux climatiques.
  - les causes et les effets du réchauffement climatique ;
  - les conséquences associées aux perturbations du climat ;
  - comprendre la complexité et l'aspect systémique des enjeux climat ;
  - échanges sur les bonnes pratiques professionnelles ;
  - les leviers pour décarboner dans son entreprise.

2 - Atelier : 2 tonnes

- 2 tonnes (équivalent CO2), c'est le niveau d'émission souhaitable de chaque individu pour respecter les termes de l'Accord de Paris sur le climat.
  - découvrir son empreinte carbone personnelle ;
  - "Serious game" 2 tonnes : à partir des empreintes carbone des participants, des leviers individuels et collectifs sont proposés dans le jeu pour suivre la voie de la réduction des impacts : consommation, déplacements, énergie, sobriété, sensibilisation, orientations stratégiques ;
  - comprendre les ordres de grandeur des impacts potentiels de ses choix pour trouver de l'énergie et passer à l'action.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/9463**

Formation proposée à **Paris**

Guide pratique de la norme ISO 14001 version 2015

Les outils indispensables pour réussir sa certification

Nouvelle formule

3 jours (21h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 915 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 4524

Le +

- Remise de l'ISO 14001, de fiches outils, d'exemples de procédures, et d'un plan d'action ISO 9001 sous format Excel.
- Chaque exigence de la norme ISO 14001 décryptée et argumentée d'exemples.

Objectifs professionnels

- Savoir interpréter les exigences de la norme ISO 14001 v2015. Identifier les moyens concrets pour y répondre dans le cadre de son activité.

Pour qui

- Responsable et coordinateur environnement. Responsable du projet de certification ISO 14001 v2015.
- Auditeur ISO 14001.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - Enjeux de l'ISO 14001 v2015
- Les objectifs visés. Vocabulaire et concepts clés.
- Rappels sur la réglementation environnementale.

2 - Analyse du contexte (Chap 4)
- Compréhension du contexte interne et externe de l'entreprise.
- Identifier, écouter les parties intéressées.
- Raisonner risques/opportunités.
- Définir le périmètre d'application.

3 - Leadership et planification (Chapitres 5 et 6)
- Le rôle moteur de la direction.
- Clarifier les rôles, responsabilités. L'implication des managers.
- Réaliser une analyse initiale des impacts en s'appuyant sur le cycle de vie du produit.
- Repérer les priorités, formuler une politique environnementale.
- Formaliser un programme d'actions.
- Les obligations de conformité.

4 - Supports et maîtrise des activités opérationnelles (Chap 7 et 8)
- Adapter les ressources matérielles et immatérielles.
- Construire un système documentaire adapté.
- Assurer la compétence, la sensibilisation du personnel.
- Le plan de communication.
- Maîtrise opérationnelle : les bonnes pratiques terrain.

5 - Évaluation de la performance et amélioration (Chap 9 et 10)
- Mettre en place les contrôles, indicateurs clés, audits internes.
- Réagir face à une non-conformité. Déclencher les actions correctives.
- Organiser les revues de direction.

6 - Réussir sa certification ISO 14001 v2015

7 - Activités à distance
+ Deux vidéos.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/4524**
Formation proposée à **Paris, Classe à distance**

Guide pratique de l'ISO 50001

Construire un système de management de l'énergie performant

2 jours (14h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 510 €HT

Niveau : Perfectionnement

Réf. 7814

Le +

- Une approche opérationnelle de la norme ISO 50001 au travers d'une étude de cas.
- Remise de fiches outils.
- Une aide à la construction de votre plan d'action individuel.

Objectifs professionnels

- Comprendre les exigences de l'ISO 50001.
- Identifier les priorités d'actions à fort potentiel d'économie d'énergie.
- Piloter et déployer un système de management de l'énergie.

Pour qui

- Responsable Environnement, Energie, QSSE (Qualité-Santé-Sécurité-Environnement).

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - Les enjeux et principes d'un Système de Management de l'Énergie (SME)
- Enjeux climatiques, énergétiques et de développement durable.
- Le contexte réglementaire.
- Principes de fonctionnement d'un système de management de l'énergie, le vocabulaire.

2 - Identifier les principales exigences de la norme ISO 50001 v2018 et les outils associés
- Contexte de l'organisme.
- Leadership : engagement de la direction et des managers, la politique énergétique, rôles et responsabilités.
- Planification : du bilan énergétique aux objectifs et plan d'action.
- Support : compétence, sensibilisation, communication, informations documentées.
- Réalisations des activités opérationnelles.
- Évaluation des performances : surveillance, mesures, analyses, évaluation de la conformité, audit interne, revue de management.
- Amélioration : gestion des non-conformités, actions correctives, amélioration continue.

3 - Initier et mettre en œuvre un système de management de l'énergie
- Impliquer les acteurs internes et externes.
- Recueillir les informations nécessaires à la planification, évaluation et contrôle.
- Identifier et sélectionner les actions clés, raisonner impacts et économies.
- Construire un système de mesure et de reporting.
- Assurer la veille réglementaire et technologique.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/7814**
Formation proposée à **Paris, Classe à distance**

Réduire durablement ses impacts environnementaux

Agir pour le climat et la biodiversité

2 jours (14h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 445 €HT

Niveau : Perfectionnement

Réf. 8878

Le +

- Une pédagogie active alternant exposés et exercices pratiques.
- Des présentations d'exemples de bonnes pratiques d'entreprises.
- La construction d'un plan d'actions individuel.

Objectifs professionnels

- Engager une démarche de manière structurée pour réduire ses impacts environnementaux.
- Caractériser biodiversité, éco-conception, efficacité énergétique, économie circulaire...

Pour qui

- Tout acteur engagé dans une démarche de réduction des impacts environnementaux.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 Avant

+ Un autodiagnostic.

2 Pendant - En groupe

1 - Enjeux environnementaux du développement durable

- Axes de réduction des impacts environnementaux.
- Développement durable et RSE.
- Principaux référentiels, l'ISO 26000, complémentarité avec l'ISO 14001.

2 - Agir pour le climat

- Contexte et enjeux, l'urgence d'agir.
- Conventions, accords-cadres internationaux, orientations européennes et françaises, et déclinaisons territoriales.
- Améliorer sa performance énergétique.

3 - Réduire ses émissions de GES, améliorer son bilan carbone

- Notion de bilan de gaz à effet de serre (BEGES) et de bilan carbone.
- S'engager dans la transition énergétique : bilan énergétique, l'ISO 50001.

4 - Raisonner cycle de vie et développer l'économie circulaire

- Notion de cycle de vie produit et principe de l'éco-conception.
- Gestion des déchets, les principes de l'économie circulaire.

5 - Contribuer au maintien et au développement de la biodiversité

- Cadre et dispositifs réglementaires, espèces et espaces à protéger.
- Mesures ERC (Évitement - Réduction - Compensation), reconquête des milieux naturels.
- Agir au niveau de l'entreprise pour la biodiversité.

3 Après - Mise en œuvre

+ Un programme de renforcement par mail.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/8878**

Formation proposée à **Paris, Classe à distance**

POI/ PPI et gestion de crise

Gérer une crise dans le cadre d'un accident industriel

2,5 jours (17h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

Niveau : Perfectionnement

Réf. 9083

Le +

- Expertise de l'INERIS sur les phénomènes accidentels.
- Un expert en intervention associé, organisation de la réponse à un sinistre.
- Déroulé illustré d'exercices et d'exemples pratiques.

Objectifs professionnels

- Savoir gérer une crise.
- Savoir identifier les évolutions défavorables
- Savoir s'accorder avec les secours extérieurs en cas de gestion de crise commune.

Pour qui

- Cadre d'astreinte prenant une fonction opérationnelle au sein du PC Exploitant et connaissant le POI de son entreprise.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - Étude De Dangers (EDD) et POI

- Les liens entre l'EDD et le POI.
- Les attentes d'un POI par rapport à l'EDD :
  - d'un point de vue réglementaire ;
  - d'un point de vue opérationnel ;
  - Le contexte réglementaire : POI / Plan Particulier d'Intervention (PPI).

2 - L'organisation de crise

- Les lieux stratégiques, l'équipement de la salle de crise.
- Les différentes fonctions d'une gestion de crise : PC Exploitant et terrain.
- Les rôles et missions de chaque acteur.
- L'organisation avant et après l'arrivée des secours extérieurs.
- Les outils d'aide à la gestion de crise.

Exercices et mise en situation avec l'ensemble des acteurs de la gestion de crise.

Partenaire

INERIS formation

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/9083**

Faire vivre une culture QSSE sur le terrain

Les facteurs organisationnels et humains

Nouvelle formule

2 jours (14h)
Présentiel ou à distance
+ accès au LearningHub

1 445 €HT

Niveau : Perfectionnement

Réf. 8802

Le +

- Pour appuyer les fondamentaux, une analyse des grands accidents qui ont marqué l'histoire...
- Une analyse opérationnelle des moyens d'action au sein de l'entreprise.

Objectifs professionnels

- Comprendre les problématiques liées aux comportements des individus et des équipes.
- Adapter son mode de management à la culture QSSE.

Pour qui

- Responsable Qualité, Santé-Sécurité et/ou Environnement, managers, chefs d'équipe, connaissant les principes clés QSSE.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - Comprendre les modes de fonctionnement individuel et collectif

- Des croyances aux perceptions des risques.
- Relations entre identité, attitude et comportement individuel.
- Les 3 modes de fonctionnement du cerveau humain. Capacités et limites humaines.

2 - Décortiquer le phénomène de l'erreur humaine

- Le facteur humain dans les accidents : cause ou conséquence ?
- Enseignements clés liés aux accidents industriels passés.
- L'humain est-il fiable ?
- Problématique de coactivité.

3 - Fiabiliser les activités QSSE

- Évaluer et fiabiliser l'activité réelle :
  - la différence entre le respect du prescrit et le réel ;
  - accepter la limite des règles et procédures.
- La pyramide de Bird.
- Prendre en compte les erreurs
- Manager en prenant en compte les FOH :
  - observer : les approches terrain ;
  - réagir face aux constats d'écarts ;
  - convaincre : le modèle ABC.

4 - Instaurer une culture QSSE opérationnelle

- Adopter le mode de management pertinent, évaluer la fiabilité du système de management QSSE réel.
- Engager l'amélioration continue.

5 - Activité à distance

+ Un @expert : "Les 9 principes de prévention en matière de santé sécurité", deux vidéos et un module d'entraînement.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/8802**

Formation proposée à **Paris,** Classe à distance

Responsable QSSE

Les outils pour construire et faire vivre une démarche QSSE

Nouvelle formule
CERTIFICAT
4REAL

9 jours (63h)
Présentiel ou à distance
+ certificat en option
+ mise en application
+ accès au LearningHub

4 920 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 8879

Objectifs professionnels

- Découvrir les missions d'un Responsable QSSE.
- Comprendre les enjeux et principes d'un système de management QSSE.
- Identifier les étapes et outils pour construire un système QSSE intégré, simple et performant.

Pour qui

- Responsable Qualité-Santé/Sécurité-Environnement nouvellement nommé.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaires en ligne intégrant des mises en situation. (Pour passer le certificat voir "Certificat".)

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 Avant

+ Un autodiagnostic.

2 Pendant - En groupe

Partie 1 : Réglementation et principes d'un système QSSE (3 jours)

1 - Principes clés d'un système QSSE
- Les enjeux d'un système QSSE.
- Les acteurs clés de la démarche.
- La mission d'un responsable QSSE.
- La logique combinée prévention, amélioration continue et conformité réglementaire :
  - analyse de risques QSSE ;
  - notion de PDCA ;
  - conformité réglementaire.

2 - La réglementation QSSE
- La hiérarchie des textes.
- Le droit du travail : exigences en matière de santé-sécurité au travail. Notion de pénibilité.
- Notion de plan de prévention.
- Le droit de l'environnement et autres textes clés.
- La réglementation ICPE.
- La réglementation liée aux produits dangereux.
- La loi grenelle, les obligations associées de l'entreprise.

3 - Assurer la conformité réglementaire
- Le processus de veille réglementaire.
- Les sites clés à connaître.
- Les audits réglementaires.

4 - Les étapes clés pour construire un système de management QSSE
- Les étapes clés.
- L'organisation à mettre en œuvre.

+ Mise en application pratique :
- Après la partie 1, les participants sont invités à réaliser un bilan réglementaire SSE de leur entreprise.

Le +

- Un e-book qui reprend les principales exigences QSSE, les référentiels IOS 14001, 9001 et 45001 et des fiches outils est offert à chaque stagiaire.
- Remise des normes ISO 14001, 45001 et 9001 à chaque participant.
- Présentation d'exemples de documents types QSSE : manuel, procédures, fiches processus.
- Des exercices et études de cas pour pratiquer en sous-groupe les outils et faciliter les échanges entre participants.
- L'expertise des consultants formateurs qui accompagnent les entreprises sur le terrain.
- En aval, une activité personnalisée à vos enjeux qui vous permettra de transposer en situation de travail.

Partie 2 : Les référentiels internationaux (3 jours)

1 - La structure des normes et leurs périmètres
- Connaître les référentiels internationaux : ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001.
- La logique commune, les spécificités.
- Les 10 chapitres et leur logique.
- Les interactions des chapitres 4 (analyse du contexte), 5 (leadership), 6 planification, 7 (supports), 8 (maîtrise opérationnelle), 9 et 10 (analyse, surveillance et amélioration).
- Les conditions de réussite d'une certification.

2 - Les exigences communes
- L'analyse du contexte interne et externe.
- La politique QSSE et la planification associée.
- L'analyse des risques :
  - les risques produit et processus ;
  - l'évaluation des risques professionnels ;
  - l'analyse environnementale initiale.
- La maîtrise des informations documentées.
- La compétence du personnel pour anticiper les défaillances.
- La métrologie : maîtrise des appareils de contrôle.
- Les actions correctives et préventives.
- Les revues de direction.

3 - Les spécificités de l'ISO 9001 v2015 (qualité)

Dates en présentiel ou en classe à distance

Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant **cegos.fr/8879**

Formation proposée à **Paris, Classe à distance**

- La notion d'approche processus pour décloisonner l'entreprise.
- L'écoute des clients et plus globalement des parties intéressées.
- La revue de processus.
- Les exigences liées aux processus achats, RH, conception, production.
- Points clés pour garantir la qualité des produits et services.

4 - L'ISO 14001 et ISO 45001 : environnement et santé/ sécurité
- L'analyse environnementale initiale.
- L'évaluation des risques santé-sécurité au travail, les risques psychosociaux.
- La maîtrise opérationnelle en santé-sécurité et en environnement.
- Notion de cycle de vie du produit.

+ Mise en application pratique :
- Pendant l'intersession, chacun choisit un outil et crée une fiche opérationnelle de mise en œuvre.

Partie 3 : Faire vivre le système QSSE (3 jours)

1 - Suivre ses performances QSSE
- Suivre l'efficacité de ses plans d'actions.
- Choisir ses indicateurs QSSE.
- Mettre en forme son tableau de bord.
- Exploiter son tableau de bord dans une logique du PDCA.

2 - Organiser des revues de direction efficaces
- Préparer sa réunion : recueillir les informations clés.
- Préparer son ordre du jour : alterner apports et participation.
- Rédiger et diffuser un compte rendu.

3 - Mettre en œuvre des actions correctives et préventives
- Adopter une méthode de résolution de problème simple et efficace.
- Créer une fiche d'action corrective facile à rédiger.
- Aborder la notion de coûts associés aux dysfonctionnements.

4 - Faire vivre la dynamique au quotidien
- Faire participer chacun.
- Former au QSSE.
- Communiquer efficacement.

3 Après - Mise en œuvre en situation de travail

+ Un @expert : "Les 9 principes de prévention en matière de santé sécurité" et uun programme de renforcement : un défi chaque semaine vous aide à mettre en œuvre votre plan d'action.

Le certificat en option Certificat Management QSSE

900 €HT

Réf. 9392

Le Certificat Cegos valide les compétences acquises et atteste de la maîtrise d'un métier, d'une fonction, ou d'une activité.

Un accompagnement personnalisé 100 % à distance :
- Questionnaire en ligne portant sur la maîtrise des savoirs et savoir-faire en lien avec le certificat.
- Réalisation d'un dossier professionnel individuel construit à partir de situations professionnelles ou applicables au contexte professionnel, attestant de la capacité à mettre en œuvre les compétences développées.
- Accompagnement individuel sur le dossier professionnel par un formateur référent.
- Évaluation du dossier.
- Soutenance devant le jury de certification : présentation et échanges à partir du dossier professionnel.
- Décision du jury et communication des résultats au candidat.

Nos formations diplômantes pour booster votre employabilité

- Executive Mastère Spécialisé®
- Mastère Spécialisé®
- Executive Certificate

Supply Chain
Finance
RSE - Développement Durable
Achats
Management Projets
Commercial
Énergie

NOS ÉCOLES PARTENAIRES

CentraleSupélec | université PARIS-SACLAY

IÉSEG SCHOOL OF MANAGEMENT
EMPOWERING CHANGEMAKERS FOR A BETTER SOCIETY

MINES PARIS | PSL

ÉCOLE CENTRALE LYON

Conseils et inscriptions au 01 55 00 90 90 www.cegos.fr
Toutes nos formations sont réalisables pour votre entreprise à la date qui vous convient.

le mag

FORMATION

MANAGEMENT

FONCTION FINANCIÈRE

COMMERCIAL

ASSISTANTS

MARKETING COMMUNICATION

PROJETS

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

Inspirez-vous
des conseils
de nos experts sur
cegos.fr

cegos.fr

Choisissez sur le site
vos dates de formation
en temps réel.

SUIVEZ-NOUS SUR

cegos
Beyond knowledge