

# ACCORDANCE<sup>®</sup>

Paris : 9-11 rue Robert de Flers 75015  
Lyon (Siège social) : 16 cours d'Herbouville 69004  
Tél. 04 78 30 01 15, 06 11 93 95 30  
info@accordance.fr  
www.accordance.fr www.infoqualite.fr

## CATALOGUE DES FORMATIONS

A.01. MANAGEMENT DE LA QUALITÉ : LA NORME ISO 9001.....	2
A.03. AUDITEUR QUALITÉ INTERNE.....	3
A.06. LE DIRIGEANT : ACTEUR ET MOTEUR DE LA QUALITÉ.....	4
A.09. LE MÉTIER ET LES OUTILS DU RESPONSABLE QUALITÉ.....	5
A.10. CARTOGRAPHIER, DÉCRIRE ET AMÉLIORER LES PROCESSUS.....	6
A.12. ANALYSE DE CAUSES, RÉOLUTION DE PROBLÈMES ET CONDUITE D'ACTION CORRECTIVES.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
A.13. TABLEAUX DE BORD STRATÉGIQUES ET « BALANCED SCORECARD »	8
B.01. MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL - ISO 14001.....	9
B.02. LA GESTION DES DÉCHETS.....	10
C.01. MANAGEMENT DE LA SÉCURITÉ - OHSAS 18001.....	11
D.01. MAÎTRISE D'OUVRAGE IMMOBILIÈRE - DÉCOUVERTE DES SYSTÈMES DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAUX ET OPÉRATIONNELS DANS LA CONDUITE DE PROJETS IMMOBILIERS.....	12
D.02. MAÎTRISE D'OUVRAGE IMMOBILIÈRE - LA MAÎTRISE D'OUVRAGE ET LE MANAGEMENT QUALITÉ ET ENVIRONNEMENTAL D'OPÉRATION DE CONSTRUCTION.....	13
D.03. DÉFINIR UNE BONNE PROGRAMMATION - ATOUT MAJEUR DE LA RÉUSSITE D'UN PROJET DE CONSTRUCTION OU DE RÉNOVATION.....	14
D.04. AUDITEURS INTERNES HQE, SME, SMO.....	16

## **A.01. MANAGEMENT DE LA QUALITÉ : LA NORME ISO 9001**

### **Objectifs :**

Comprendre et assimiler les principes d'un système de management de la Qualité conforme à la norme ISO 9001 et mettre en place les actions nécessaires à la bonne mise en œuvre d'une démarche Qualité.

### **Public :**

- Dirigeants
- Responsables Qualité
- Encadrement

### **Contenu :**

- Les principes de base du management de la Qualité ; L'historique de la Qualité ; Les normes ISO 9000
- Les responsabilités et les engagements de la Direction; L'organisation et la gestion du système
- La documentation du Système de Management de la Qualité
- Développer la cartographie et la description des processus
- Les principes de la norme ISO 9000 au fil de ses différents points : Responsabilité de la Direction, Management des fonctions support, Réalisation, Surveillance et amélioration
- Le pilotage des processus par la mesure et la surveillance (qualité perçue, qualité offerte, audit interne) et les tableaux de bord de performance
- Définir les indicateurs de pilotage et construire des tableaux de bord efficaces
- Gestion d'un projet de certification ; Méthodologie de mise en place du Système de Management de la Qualité

**Conditions requises :** Néant.

**Durée du stage :** 2 jours.

**Coût de la Formation:** 850 Euros H.T.

## A.03. AUDITEUR QUALITÉ INTERNE

### Objectifs :

Cette formation vise à développer les compétences d'auditeur en entreprise et d'intégrer la bonne utilisation des procédures d'un audit interne.

### Apport de connaissances :

- Approche théorique et pratique des procédures d'audit
- Comment communiquer efficacement lors d'un audit interne

### Public :

- Responsables Qualité
- Auditeurs qualité
- Futurs auditeurs qualité

### Contenu :

- Rappels de la norme ISO 9001, principes de l'agrément des auditeurs, procédures et outils d'audit
- L'évolution des Normes d'Audit ISO 10011 / 19011
- Les outils de l'auditeur
- Exemples de procédures d'audit
- Préparation d'un audit, conduite d'entretiens, exercices pratiques
- Conduire un audit, communiquer, identifier son mode de communication
- Synthèse et évaluation des stagiaires

**Conditions requises :** Notions de qualité.

**Durée du stage :** 2 jours.

**Coût de la Formation:** 850 Euros H.T.

## A.06. LE DIRIGEANT : ACTEUR ET MOTEUR DE LA QUALITÉ

### Objectifs :

- Présenter les démarches qualité (ISO 9001, TQM ...)
- Comprendre les enjeux pour l'entreprise.
- Utiliser la qualité comme outil de management.

### Public :

- Dirigeants
- Encadrement supérieur

### Contenu :

- Les principes de la norme ISO 9001
- Ouverture vers d'autres modèles
- La norme, un véritable outil de management, conduire son projet qualité
- La responsabilité de la direction dans le système qualité, les outils de gestion de la qualité, le pilotage du système
- Le pilotage des processus par la mesure et la surveillance (qualité perçue, qualité offerte, audit interne) et les tableaux de bord de performance
- Définir les indicateurs de pilotage et construire des tableaux de bord efficaces
- Exemples de tableaux de bord et de balanced scorecards
- Le rôle du dirigeant dans la préparation et la conduite du projet de certification
- Exemples de démarches et systèmes qualité

**Conditions requises :** Néant

**Durée du stage :** 1 jour.

**Coût de la Formation:** 650 Euros H.T.

## A.09. LE MÉTIER ET LES OUTILS DU RESPONSABLE QUALITÉ

### Objectifs :

- Identifier les différentes tâches du futur responsable qualité. Selon l'activité de l'entreprise (Industrie ou service), le stagiaire aura déterminé son champs d'intervention et ses limites.
- Utilisation des outils de la qualité complétée par des mises en situation pratiques.
- Mesurer la fonction qualité et les comportements professionnels adéquats.

### Public :

- Futurs Responsables qualité

### Contenu :

- Les interlocuteurs du responsable qualité,  
Importance des relations fournisseurs et clients,  
Etablir un plan d'action individuel en adéquation avec le projet qualité de l'entreprise,  
Les règles et les conditions de mise en œuvre d'une démarche qualité
- Les outils mis à disposition du responsable qualité et leurs limites d'utilisation
- Les méthodes de résolution de problèmes et d'animation,  
Diriger la qualité,  
Animer une démarche d'assurance de la qualité,  
mener un audit auprès du personnel...
- La revue du système qualité
- L'audit qualité

**Conditions requises :** Connaissance des bases de la qualité.

**Durée du stage :** 2 jours.

**Coût de la Formation:** 850 Euros H.T.

## A.10. CARTOGRAPHIER, DÉCRIRE ET AMÉLIORER LES PROCESSUS

### Objectifs :

Dans la construction de la cartographie, le stagiaire doit acquérir une connaissance des principes de la qualité:

- Caractériser les processus de l'entreprise
- Identifier les interfaces entre les processus
- Etablir la cartographie des processus de l'entreprise.
- Analyser l'efficacité actuelle d'un processus.
- Définir les objectifs d'amélioration.
- Définir des solutions pour accroître l'efficacité d'un processus.

### Public :

- Directeurs qualité
- Responsables qualité

Toute personne impliquée dans la mise en œuvre d'une politique qualité.

### Contenu :

- Identification des activités de l'entreprise (construction d'ensemble)
  - Approche par les risques
  - Formulation des processus clés
  - Modèles de cartographie et règles de représentationCaractériser un processus et ses interfaces
- Définir les objectifs d'amélioration d'un processus,
  - Critères de choix d'un processus cible à améliorer,
  - Analyser l'efficacité actuelle d'un processus,
  - définir des solutions pour accroître l'efficacité du processus
- Présenter la cartographie des processus.

**Conditions requises :** Néant.

**Durée du stage :** 1 jour.

**Coût de la Formation:** 450 Euros H.T.

## A.12. ANALYSE DE CAUSES, RESOLUTION DE PROBLEMES ET CONDUITE D'ACTION CORRECTIVES

### Objectifs :

Cette formation permet de mieux analyser les causes de dysfonctionnements et leur criticité, d'émettre et suivre des plans d'action efficaces, sur la base de divers outils de la qualité.

### Apport de connaissances :

- Approche théorique et pratique des outils de la qualité d'analyse de causes, d'analyse de criticité, et de résolution de problèmes

### Public :

- Responsables Qualité
- Encadrement
- Dirigeant
- Toute personne engagée dans l'établissement et la mise en œuvre d'action de correction

### Contenu :

#### J1 PRINCIPES ET METHODES

- Système qualité et principes d'amélioration continue
- La maturité des processus
- Principe du travail en équipe
- Le 8D
- Méthodologie de travail - le brainstorming
- Différentes méthodologies d'analyse - définition, méthode, exemples : (QQQCP, Diagramme d'affinité, Diagramme causes effet, Pareto, Diagramme relationnel, 5P, Arbre de décision, Matrice de décision, Arbre de défaillance, AMDEC...

#### J2 MISE EN PRATIQUE

- Bâtir un plan d'action de correction
- Vérifier l'efficacité du plan d'action
- Assurer la capitalisation sur expérience
- Piloter et améliorer le processus d'actions correctives
- Cas pratiques
- Synthèse et évaluation des stagiaires

**Conditions requises :** Néant

**Durée du stage :** 2 jours.

**Coût de la Formation:** 850 Euros H.T.

## A.13. TABLEAUX DE BORD STRATÉGIQUES ET « BALANCED SCORECARD »

### Objectifs :

Cette formation permet de bâtir les tableaux de bord de l'entreprise à partir de sa stratégie et de l'alignement nécessaires de l'ensemble des unités et des niveaux de l'organisation sur les objectifs client, finance, processus, ressources humaines et croissance.

### Apport de connaissances :

- Approche théorique et pratique des différents types d'indicateurs et des tableaux de bord. Approche particulière des balanced scorecards.
- Exemple et exercices de déploiement
- Approche de la Business Intelligence et des dataware houses

### Public :

- Dirigeants
- Responsables Qualité
- Encadrement
- Contrôleurs de gestion
- Toute personne engagée dans la construction des tableaux de bord stratégiques

### Contenu :

- Définition stratégique
- Politiques générales et sectorielles et définition des objectifs SMART
- Définir les indicateurs pertinents (activité, qualité offerte, qualité perçue, performance des processus, efficacité des processus, suivi stratégique)
- L'alignement stratégique de l'entreprise, représentation des différents niveaux d'alignement
- Exemple de stratégies et indicateurs associés
- Définir les tableaux de bord (balanced scorecard)
- Suivre l'implémentation de la démarche stratégique, exemple de tableau de bord d'implémentation
- Les « dataware house », schéma de mise en place d'une démarche de « business intelligence »
- Cas pratiques
- Synthèse et évaluation des stagiaires

**Conditions requises :** Néant

**Durée du stage :** 1 jour.

**Coût de la Formation:** 650 Euros H.T.

## **B.01. MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL - ISO 14001**

### **Objectifs :**

Cette formation permet de découvrir la Norme ISO 14001 et sa logique de déploiement

### **Apport de connaissances :**

- Connaissance théorique des points de la norme ISO 14001
- Maîtrise de l'analyse des risques environnementaux
- Mise en place du système de management environnemental au sein d'une organisation

### **Public :**

- Responsables Environnement
- Toute personne impliquée dans la mise en place de l'ISO 14001

### **Contenu :**

- ISO 14001 : présentation du référentiel et détail des points de normes
- Préalables à la mise en place du système de management environnemental
- Mettre en place la norme ISO 14001 au sein de l'organisation
- Evaluer et améliorer la performance du système en place
- Synthèse et évaluation des stagiaires

**Conditions requises :** Néant.

**Durée du stage :** 2 jours.

**Coût de la Formation:** 850 Euros H.T.

## **B.02. LA GESTION DES DÉCHETS**

### **Objectifs :**

Cette formation fournit toutes les clés d'une gestion des déchets respectueuse de la législation, de la sécurité du personnel et de l'environnement.

### **Apport de connaissances :**

- Approche théorique de la nature des déchets et de leurs traitements
- Connaissance de la législation relative à la gestion des déchets
- Maîtrise de la mise en place d'un système de gestion efficace des déchets

### **Public :**

- Responsables Environnement
- Toute personne de l'entreprise dont l'activité génère des déchets

### **Contenu :**

- La nature des différents déchets
- Les voies de traitement des déchets
- Méthodologie de travail - le brainstorming
- Déchets et législation
- Mise en place de la gestion des déchets au sein d'une entreprise

**Conditions requises :** Néant

**Durée du stage :** 1 jour.

**Coût de la Formation:** 450 Euros H.T.

## C.01. MANAGEMENT DE LA SÉCURITÉ - OHSAS 18001

### Objectifs :

Cette formation permet de découvrir la spécification OHSAS 18001 et sa logique de déploiement

### Apport de connaissances :

- Connaissance théorique des points du référentiel OHSAS 18001
- Maîtrise de l'analyse des risques hygiène et sécurité
- Mise en place du système de management hygiène et sécurité au sein d'une organisation

### Public :

- Responsables Hygiène/Sécurité
- Toute personne impliquée dans la mise en place de l'OHSAS 18001

### Contenu :

- OHSAS 18001 : Présentation du référentiel et détail des points de normes
- Préalables à la mise en place du système de management hygiène et sécurité
- Mettre en place la spécification OHSAS 18001 au sein de l'organisation
- Evaluer et améliorer la performance du système en place
- Synthèse et évaluation des stagiaires

**Conditions requises :** Néant.

**Durée du stage :** 2 jours.

**Coût de la Formation:** 850 Euros H.T.

## **D.01. MAÎTRISE D'OUVRAGE IMMOBILIÈRE - DÉCOUVERTE DES SYSTÈMES DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAUX ET OPÉRATIONNELS DANS LA CONDUITE DE PROJETS IMMOBILIERS**

### **Objectifs :**

Cette formation vise à permettre aux maîtres d'ouvrage publics ou privés, occasionnels ou non de découvrir, comprendre et mettre en œuvre un système de management environnemental dans le cadre d'une opération immobilière.

### **Apport de connaissances :**

- Maîtrise des fondamentaux de la démarche de haute Qualité Environnementale appliquée aux bâtiments
- Connaître les acteurs, les outils et le contexte réglementaire liés à la démarche
- Les aides et subventions
- Connaître les référentiels et les normes
- Découvrir la Qualité environnementale des Bâtiments (QEB) et le système de management environnemental (SME)

### **Public :**

- Maîtres d'ouvrages publics et privés
- Responsables techniques et de services généraux
- Toutes personnes en charge d'un projet immobilier, ponctuel ou non, de toutes natures (projet neuf, extension, réhabilitation...)

### **Contenu :**

- La démarche de Haute Qualité Environnementale
- Les obligations réglementaires liés aux différents types de bâtiments
- Les 14 cibles de la démarche HQE, comprendre et choisir
- Les acteurs, associations et organismes
- Décider et intégrer la démarche
- Les outils pour mieux gérer
- Bénéfices et intérêt de la démarche

**Conditions requises :** Néant.

**Durée du stage :** 1 jour.

**Coût de la Formation:** 450 Euros H.T.

## D.02. MAÎTRISE D'OUVRAGE IMMOBILIÈRE - LA MAÎTRISE D'OUVRAGE ET LE MANAGEMENT QUALITÉ ET ENVIRONNEMENTAL D'OPÉRATION DE CONSTRUCTION

### Objectifs :

Cette formation vise à reformuler le rôle et les obligations de la maîtrise d'ouvrage immobilière, l'organisation d'une démarche HQE, la mise en œuvre d'un système de management environnemental (SME) et opérationnel (SMO).

### Apport de connaissances :

- Rôle et obligations de la Maîtrise d'Ouvrage et des Maîtres d'œuvre (cadre public et privé)
- La conduite de projet dans son intégralité (cadre public et privé)
- La gestion méthodique et cohérente d'un projet immobilier
- La gestion de la qualité dans un projet immobilier
- Maîtrise et intégration des fondamentaux de la démarche de Haute Qualité Environnementale appliquée aux bâtiments
- la Qualité environnementale des Bâtiments (QEB) et le système de management environnemental (SME)

### Public :

- Maîtres d'Ouvrages publics et privés
- Responsables techniques et de services généraux
- Toutes personnes en charge d'un projet immobilier ponctuel ou non de toute nature (projet neuf, extension, réhabilitation...)

### Contenu :

- Le rôle et les obligations de la Maîtrise d'Ouvrage et des maîtres d'œuvre
- Les phases d'une opération de construction : conception, réalisation, réception, garanties et mise en exploitation
- Les obligations environnementales réglementaires liées aux différents types de bâtiments
- La mise en œuvre d'une démarche environnementale et qualité dans un projet, développement durable et construction durable
- La mise en œuvre d'un système de management opérationnel (SMO)
- Les outils pour mieux gérer
- Cas pratiques

**Conditions requises :** Néant.

**Durée du stage :** 2 jours.

**Coût de la Formation :** 950 Euros H.T.

## **D.03. DÉFINIR UNE BONNE PROGRAMMATION - ATOUT MAJEUR DE LA RÉUSSITE D'UN PROJET DE CONSTRUCTION OU DE RÉNOVATION**

### **Objectifs :**

Cette formation vise à permettre aux Maîtres d'ouvrage publics ou privés, occasionnels ou non d'appréhender et ensuite développer la méthodologie et l'organisation pour définir un programme concret nécessaire à la réalisation d'un projet immobilier (construction, agrandissement ou rénovation).  
**La réussite de toute opération dépend pour une grande partie de la qualité de cette phase essentielle.**

### **Apport de connaissances :**

- Bien formuler les objectifs politiques, fonctionnels et économiques de l'opération
- Bien mener la concertation nécessaire à la description des besoins (organisation, questionnement des utilisateurs internes et externes)
- Bien détailler la préconfiguration du projet en termes de fonctionnalités, de surfaces, de liaisons, de flux... (internes ou externes)
- Expression des besoins techniques
- Intégrer et définir la politique développement durable de l'opération (comprendre et déterminer les cibles HQE)
- Déterminer le budget prévisionnel de l'opération, toutes dépenses confondues
- Définir le plan de financement cohérent avec le budget prévisionnel
- Déterminer le planning prévisionnel de l'opération
- Appréhender les modes de réalisation de l'opération
- Bien organiser et rédiger le programme final

### **Public :**

- Maîtres d'ouvrage publics ou privés
- Responsables techniques et de services généraux
- Toutes personnes en charge d'un projet immobilier, ponctuel ou non, de toutes natures (projet neuf, extension, réhabilitation, tertiaire, industrie, logistique, logement...)

### **Contenu :**

- L'organisation de la démarche, questionnements, concertations
- La détermination des surfaces, organisation fonctionnelle, flux internes et externes, conception des lieux de travail et de vie, etc...
- Les obligations environnementales réglementaires liées aux différents types de bâtiments
- Les démarches environnementales et qualité dans un projet, développement durable et construction durable, bien comprendre les cibles environnementales

- Les coûts des composants d'une opération (intervenants, foncier, construction, assurances, taxes...), détermination du budget
- Les délais des phases de déploiement d'une opération, planning prévisionnel
- Les outils pour mieux gérer
- Cas pratiques
- La rédaction du programme

**Conditions requises :** Néant.

**Durée du stage :** 2 jours.

**Coût de la Formation:** 950 Euros H.T.

## **D.04. AUDITEURS INTERNES HQE, SME, SMO**

### **Objectifs :**

Cette formation vise à développer les compétences d'auditeur en entreprise et d'intégrer la bonne utilisation des procédures d'un audit interne.

### **Apport de connaissances :**

- Approche théorique et pratique des procédures d'audit
- Comment communiquer efficacement lors d'un audit interne

### **Public :**

- Responsables Qualité
- Auditeurs qualité
- Futurs auditeurs qualité

### **Contenu :**

- Rappels des normes et référentiels HQE, SME, SMO, principes de l'agrément des auditeurs, procédures et outils d'audit
- La Norme d'Audit ISO 19011
- Les outils de l'auditeur
- Exemples de procédures d'audit
- Préparation d'un audit, conduite d'entretiens, exercices pratiques
- Conduire un audit, communiquer, identifier son mode de communication
- Synthèse et évaluation des stagiaires

**Conditions requises :** Notions de qualité.

**Durée du stage :** 2 jours.

**Coût de la Formation:** 850 Euros H.T.