

## PUBLIC

Responsables QSE - Responsable qualité - Responsable sécurité-prévention - Responsable environnement - Correspondants environnement - Futurs Auditeurs internes QSE

## PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

## LES POINTS FORTS

Animation des modules sur les normes et l'audit interne QSE par des formateurs consultants experts en management QSE, auditeurs de certification sur les trois référentiels (ISO 14001, ISO 9001 et ISO 45001)

Proposition d'outils opérationnels et construction des outils propres aux participants afin de faciliter leur prise de fonction

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

## SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation est la garantie de la qualité et de l'efficacité du transfert de compétences durant le parcours.
- En présentiel ou distanciel, en synchrone ou asynchrone, pendant ou à l'issue du parcours, la réussite de l'évaluation donnera lieu à un certificat « Lefebvre Dalloz ».

## ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE

Code  
**117005**

Durée  
**8  
jours**

Tarif Inter\*  
**5 597 €  
HT**

\*Repas inclus (en présentiel)

## Objectifs pédagogiques

- Construire son référentiel de veille QSE
- Analyser les principes communs et principales exigences des trois référentiels (ISO 14001, ISO 9001 et ISO 45001)
- Réaliser un audit interne QSE pour évaluer son système de management intégré
- Communiquer efficacement en interne et en externe, y compris en situation de crise

## Programme de la formation

### Engagement

Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant et complétez votre questionnaire préparatoire. Votre formateur recevra vos objectifs de progrès. Auto-évaluez vos compétences pour suivre vos progrès à l'issue de votre formation.

Veille réglementaire QSE : méthode pour construire son référentiel (2 jours)

### Préciser les objectifs et le champ d'application de sa veille réglementaire QSE

#### Identifier le processus de veille réglementaire QSE

- Visite de musée : les étapes du processus de veille réglementaire et principales difficultés rencontrées
- Processus de veille réglementaire dans l'entreprise : sélectionner les textes, informer sur la réglementation, mettre en oeuvre les actions, évaluer la conformité de l'entreprise
- Brainstorming : citer les sources d'informations en matière de veille métier

#### Sélectionner les textes applicables

- Structure du droit français et son articulation avec le droit européen pour les non-juristes
- Qu'est-ce qu'un code, un décret, un arrêté, un règlement, une norme, une directive ?
- Hiérarchie des textes
- Où trouver les textes ? sources officielles ou non
- Notion d'exhaustivité : qu'est-ce qu'une veille nécessaire et suffisante ?

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : [care-formation@lefebvre-dalloz.fr](mailto:care-formation@lefebvre-dalloz.fr)

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

- Cas pratique : Recherche de textes à partir d'un cas concret :
- Fiabilité des sources
  - Définir le périmètre de sa veille
  - Les outils de veille (logiciels, abonnements...) : partage de pratiques
  - Quel support pour un référentiel réglementaire efficace et pratique ? (tableur, logiciel spécifique)

## Définir les finalités de sa veille réglementaire

- Rôles du chargé de veille réglementaire
- Distinguer les objectifs opérationnels en fonction du contexte de l'entreprise : taille, secteur d'activité, acteurs concernés
- Atelier « Adapter sa veille réglementaire » :
- plan d'actions : définir les objectifs opérationnels de sa veille et son champ d'application
- partage d'expériences : échanges sur les rôles du chargé de veille réglementaire dans l'entreprise

## Construire son référentiel pour préparer l'évaluation de la conformité QSE de son entreprise

### Définir la structure optimale de son référentiel

- Identifier les personnes dans l'entreprise chargées d'appliquer la réglementation
- Quels textes conserver et comment les suivre ? gérer les modifications
- Comment gérer le temps dédié à la veille ?
- Atelier « Créer son référentiel réglementaire » :
- construction d'outil : élaborer la structure de référentiel réglementaire adaptée à son entreprise
- partage d'expériences : dialoguer sur les moyens informatiques, avantages et inconvénients

### Évaluer la conformité réglementaire de l'entreprise

- Comment mettre en œuvre la démarche d'évaluation de la conformité dans l'entreprise ?
- Hiérarchiser les risques liés aux non-conformités identifiées et les actions associées
- Responsabilités en matière de QSE : qui met en œuvre les actions ?
- Rendre compte à la direction, planifier la mise en conformité
- Atelier « Evaluer la conformité de son entreprise aux textes sélectionnés » :
- principales subtilités du langage juridique
- comprendre les objectifs du législateur
- partage de pratiques : échanger sur les modalités pratiques de l'évaluation de conformité, avantages et inconvénients

## Utiliser son référentiel de veille réglementaire pour se maintenir à jour en QSE

### Actualiser sa veille réglementaire

- Suivre les modifications des textes sélectionnés
- Identifier les nouveaux textes à intégrer
- Retours d'expérience : les bonnes pratiques pour actualiser régulièrement sa veille, échanger sur les modalités pratiques, avantages et inconvénients

### Intégrer les évolutions de sa structure



- Réévaluer la conformité et tenir compte des actions engagées
  - Suivre les changements en interne : modification, ajout, suppression d'activités et de matériels
  - Diffuser l'information réglementaire
  - Cas pratique : identifier les outils d'une veille quotidienne efficace et s'organiser
- Management intégré QSE : principes et exigences des référentiels ISO 14001, ISO 9001 et ISO 45001 (2 jours)

## Expliquer les enjeux et l'approche d'un système de management intégré

### Citer les enjeux et intérêts des systèmes intégrés

- Enjeux économiques et humains
- Principe de précaution et prescriptions réglementaires ; responsabilités et délégations de pouvoirs
- Amélioration continue
- Intégrer la politique QSE dans son organisation
- Brainstorming sur les enjeux d'un SMI

### Décrire l'approche processus

- Cartographie et management des processus
- Définition d'un processus et différences entre processus et procédures
- Atelier pédagogique : réaliser la carte mentale d'un processus

## Analyser les exigences des référentiels et les principes communs

### Examiner les exigences communes

- Présentation des normes ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001
- Intégration de la structure des normes dite HLS (high level structure)
- Analyse du contexte de l'organisme, des enjeux et des parties intéressées
- Analyse des risques en partant de l'approche processus
- Approche PDCA de management et de maîtrise des processus
- Renforcement du lien de conformité
- Identification des risques/opportunités
- Notions de résultats, amélioration et efficacité, évaluation des performances
- Notion de leadership
- Communication en interne et externe
- Brainstorming : points communs et différences des 3 référentiels

### Mettre en pratique les exigences des référentiels

- Identifier les actions à mettre en oeuvre dans son organisation
- Cas pratique : rapprocher les exigences des référentiels aux actions à mener

## Elaborer les grandes lignes d'un système de management intégré



## Intégrer les systèmes de management (SMI, SMQSE)

- Principes et modalités de déploiement d'un SMI (système de management intégré)
- Lignes directrices pour l'intégration du management
- Bonnes pratiques et retour d'expériences, exemples de méthodes de mise en place par étape
- S'inscrire dans un système de reconnaissance : la certification
- Atelier « Élaborer un SMI » :
  - Rédiger une politique intégrée QSE
  - Définir les objectifs et cibles d'un SMI
  - Représenter la cartographie des processus

## Utiliser les référentiels comme outils méthodologiques pour optimiser son SMI

- Amélioration continue des performances qualité, environnement et sécurité
  - Adaptation aux ressources : une planification étalée dans le temps
  - Implication de chacun par une approche transversale globale à l'entreprise
  - Evolutions entre les différentes versions des référentiels
  - Partage d'expériences : échanges sur la construction des systèmes intégrés dans les entreprises des participants
- Audit interne QSE : évaluer un système de management intégré (2 jours)

## Elaborer un programme d'audit interne QSE en déroulant le processus d'audit étape par étape

### Expliquer les enjeux de l'audit d'un SMI selon la norme ISO 19011

- Définition et objectifs d'un audit interne selon les normes ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001
- Rôles et responsabilités des acteurs
- Etapes de l'audit
- Planning d'audits : programmation et déclenchement de l'audit

### Préparer l'audit

- Désignation des auditeurs : qui peut auditer quoi ?
- Détermination du périmètre et du champ d'audit : clauses communes QSE, clauses spécifiques à chaque référentiel
- Collecte et analyse des documents
- Préparation du plan d'audit
- Elaboration des documents d'aide à l'audit intégré et questionnaires spécifiques

## Appliquer une méthode efficace pour réaliser un audit interne QSE

### Réaliser l'audit interne QSE

- Animation de la réunion d'ouverture
- Répartition des tâches de l'audit
- Conduite des entretiens



- Identification des écarts
- Préparation et animation de la réunion de clôture

### Adopter le comportement adéquat pour un audit efficace

- Bien communiquer sur son rôle et sa mission
- Développer sa capacité d'écoute
- Favoriser la coopération par ses attitudes
- Adapter son langage à ses interlocuteurs et savoir réagir face à des comportements de méfiance, diversions, rétention d'informations
- Prévenir et désamorcer les conflits potentiels

## Rédiger le rapport d'audit interne QSE pour en faire un outil d'amélioration continue du système de management intégré

### Rédiger le compte-rendu d'audit interne

- Les étapes de la rédaction
- Les points de vigilance du compte-rendu

### Utiliser l'audit comme source d'amélioration continue

- Mesurer et formaliser les écarts
  - Rapport d'audit : contenu, rédaction, enregistrement et diffusion
  - Définition et planification des actions correctives
  - Suivi de leur mise en œuvre
  - Prendre du recul sur sa méthode d'audit : indicateurs, mesure de la satisfaction et exploitation des retours d'expériences
  - Atelier fil rouge « Réaliser un audit interne QSE » : tout au long de la formation, les participants déroulent le processus d'audit interne à partir d'un cas concret
  - Cas pratique : élaborer le programme d'audit
  - Construction d'outils (fiches et check-list) : préparer l'audit - collecter et analyser les documents, préparer le plan d'audit et les interviews, construire des supports d'audit (questionnaires, check-list...)
  - Jeux de rôle : réaliser un audit interne. Les participants se répartissent les rôles d'auditeurs et d'audités et travaillent sur les étapes clés de la réalisation de l'audit interne QSE (animer la réunion d'ouverture, conduire les entretiens, préparer et animer la réunion de clôture)
  - Cas pratique : rédiger le compte-rendu d'audit et identifier les actions correctives
  - Partage d'expériences : bonnes pratiques, difficultés ou conflits que les participants peuvent rencontrer lors des audits
- Communication et gestion de crise QSE : méthode et outils pour répondre à ses obligations (2 jours)

## Choisir des outils de communication adaptés à la situation, aux interlocuteurs et à son système de management QSE

- Réveil pédagogique : définition de la notion de communication : qu'attend-on de ses interlocuteurs lorsqu'on communique ?

### Repérer les exigences légales et les référentiels applicables en QSE

- Exigences légales en matière d'information

- Sensibilisation du personnel et communication : exigences des référentiels
- QSE
- Adaptation de son mode de communication aux parties prenantes
- Interlocuteurs : services internes, fournisseurs, autorités, services publics, plaintes de riverains et associations
- Cas pratique : identifier ses interlocuteurs internes et externes

## Définir le périmètre du plan de communication

- Quels sont les messages à faire passer en fonction des acteurs ?
- Modes de communication
- Brainstorming : par quels moyens communiquer (message, support, canal) ?
- Quand communiquer et à quelle fréquence ?
- Cas pratique : établir la trame de son plan de communication, vers qui communiquer et avec quels objectifs ?

## Établir un plan de communication en interne et en externe

### Mettre en œuvre des outils de communication interne

- Interlocuteurs internes : direction, managers, salariés, représentants du personnel
- Rédiger des newsletters, flashs QSE, livrets d'accueil
- Conduire des réunions terrain, établir des tableaux de bord
- Organiser des séminaires, jeux et challenges : dynamiser et fédérer les équipes
- Recueillir les suggestions
- Échanges informels
- Adaptation de sa communication à son interlocuteur
- Animation, sensibilisation, formation et implication des équipes
- Atelier « Communiquer en interne » :  
Étude de cas : exemples de supports de communication  
Construction d'outil : élaborer les outils de communication propres aux participants selon leurs problématiques et leurs systèmes QSE  
Plan d'actions : préparer un plan d'actions de communication interne

### Communiquer en externe : adapter son discours et faire accepter l'activité de l'entreprise

- Interlocuteurs externes : autorités (DREAL, inspection du travail...), services publics (mairie, département, région, SDIS...), public (riverains, associations, écoles...), fournisseurs
- Créer ses outils de communication : articles de journaux, réunions de travail, visite de l'entreprise
- Savoir convaincre, rassurer et donner confiance
- Atelier « Communiquer à l'externe » :
- Étude de cas : exemples de supports de communication
- Construction d'outil : élaborer les outils de communication propres aux participants selon leurs problématiques et leurs systèmes QSE
- Plan d'actions : préparer un plan d'actions de communication externe

## Évaluer l'efficacité des actions de communication

- Audits internes
- Suivi des résultats : indicateurs QSE
- Partage de pratiques : échanges sur les différentes méthodes d'évaluation des actions de communication et le choix d'indicateurs pertinents dans les entreprises des participants

## Expérimenter les spécificités de la communication en situation de gestion de crise QSE

### Communiquer en situation d'urgence : gestion d'une crise QSE

- Organiser la communication en situation d'urgence
- Identifier et évaluer une situation de crise
- Anticiper les actions des parties prenantes : analyse des comportements, attentes des victimes, riverains, médias, associations et pouvoirs publics
- Identifier les stratégies de réponses envisageables en fonction du type de crise
- Manuel de crise et plan de continuité de l'entreprise
- Brainstorming : les stratégies à déployer en cas de crise QSE
- Etude de vidéos : déterminer les grands principes de la gestion de crise

### Mettre en œuvre sa communication pour gérer une crise QSE

- Mettre en œuvre sa communication de crise : constitution d'une cellule de crise, actions des parties prenantes
- Identification des actions clés et des conduites à tenir, élaboration des messages et outils de communication
- Brainstorming : « Réagir face à une situation de crise » (travail collectif) : les participants sont mis en situation de gestion de crise et chargés de mettre en œuvre une communication adaptée
- Étude de vidéos : analyser les retours d'expériences de crises particulières (crise qualité dans l'agroalimentaire, accidents du travail, crise sanitaire, catastrophes naturelles, accidents industriels) et en identifier les points de vigilance à mettre en place

### Transfert

Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources, auto-évaluer vos compétences acquises pendant votre formation et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.

## A noter

...

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.

## Prochaines sessions

...

### A DISTANCE, PARIS

- 15 Sep. au 20 Nov. 2026

