QSE Perf

# *Présentation de l'entreprise et de ses services*

***Simplifiez-vous la vie en nous confiant***
***vos besoins Qualité, Sécurité, Environnement !***

Version du 26/4/19


All rights reserved © 2018, QSE Perf

# Contenu de la présentation (accès direct aux sujets par les liens hypertexte ci-dessous)

## Qui sommes nous ? :

Notre mission, notre vision, nos valeurs

Où sommes-nous implantés ?

Nos compétences certifiées

## Nos services :

Pilotage de votre système de management QSE en temps partagé (Out-sourcing)

Nouvelle certification visée

Déploiement des basiques Qualité en production et des audits multi-niveaux (Layered Process Audits)

Mise en place des outils Qualité du secteur Automobile

Mise en place des outils de maîtrise de la Sécurité

Mise en place des outils de maîtrise de l'environnement

Audits externalisés

Situations de crise

Acquisition de compétences QSE pour vos équipes

Pour tout autre besoin de support sur une problématique Qualité, Sécurité ou Environnement



All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Qui sommes-nous ?

## Notre mission

**Simplifier** la vie de nos **clients** en nous chargeant de leurs **problématiques** Qualité, Sécurité, Environnement pour que leur **système** de management **QSE** devienne un levier de **performance**, de **croissance** et de **compétitivité** .

## Notre Vision

Devenir un acteur **incontournable** de l'accompagnement d'entreprises en **Qualité, Sécurité, Environnement** en **Rhône-Alpes**.

## Nos valeurs

**L'écoute du client** :

Le besoin exprimé par nos **clients** est notre **priorité** numéro 1. Nous consacrons tous nos efforts à le **satisfaire** !

**Le respect des engagements et des standards** :

Lorsque nous prenons un **engagement**, nous le **tenons** !

Un **standard**, tant qu'il n'a **pas** été **remis en cause**, doit être **respecté** !

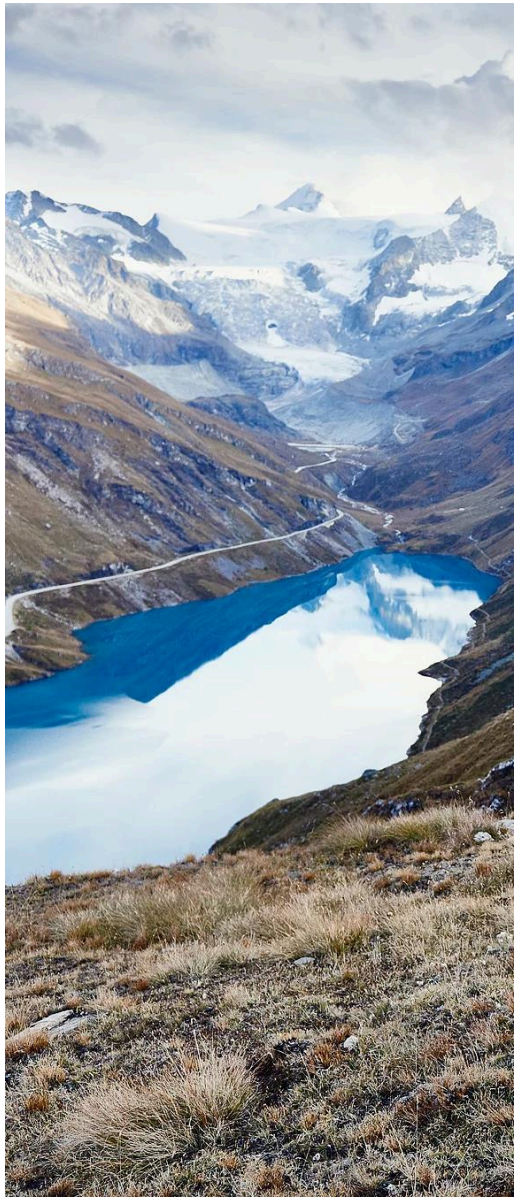
**L'amélioration continue** :

Nous aimons **résoudre** les **problèmes.**

**Chaque** nouveau projet, nouvelle expérience, nouveau challenge nous **enrichit** et nous complétons **continuellement** nos compétences et connaissances pour être toujours plus **efficaces** et **efficients** !


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Où sommes-nous implantés ?



Dans l'agglomération du grand **Annecy**, en **Haute-Savoie** (74), au pied des montagnes et des lacs des **Alpes**, à proximité de la **Vallée de l'Arve** et à 40 Km de l'aéroport international de **Genève**.

Nous intervenons principalement en **Rhône Alpes** et en **Franche-Comté** dans les villes suivantes :

- **Aix les Bains**
- **Annecy**
- **Belfort**
- **Besançon**
- **Bonneville**
- **Chambery**
- **Cluses**
- **Montbéliard**
- **Oyonnax**
- **Pontarlier**

...

et serons heureux de compléter cette liste avec vous.


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos compétences certifiées ?

Auditeur tierce partie Qualité ISO 9001 IRCA (N°0855)

Auditeur tierce partie multiréférentiels ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, OHSAS 18001 (N°3000036)

Auditeur de processus de fabrication VDA 6.3 (N° P-6.3-1802-B-23401)



All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Pilotage de votre système de management QSE en temps partagé (Out-sourcing)

### Pourquoi ? :

- Vous voulez re-dynamiser une démarche de certification qui ne porte pas pleinement ses fruits du point de vue des résultats opérationnels ?
- La taille de votre entreprise ne permet pas de consacrer une personne à plein temps à cette fonction ?
- Les compétences ou expertises nécessaires au pilotage d'un système de management ne sont pas les mêmes que celles pour assurer la qualité des produits en développement et en vie série et les relations client.
- Les urgences (crises qualité, réclamations client, audits client, soumission de ppap, ...) entrent en compétition avec les missions de pilotage du système (veille réglementaire et normative, mise à jour des documents, audits système internes, revues de direction, audits de certification, ...) qui sont souvent mises en suspens et effectuées à la dernière minute.
- Nous pouvons assurer en quelques jours par mois le pilotage de votre système de management QSE en vous assistant dans la construction de la stratégie et de la politique de votre entreprise; le déploiement d'une démarche de management; la gestion de votre système de management; la gestion de la documentation; le traitement des dysfonctionnements, actions correctives et actions d'amélioration; la gestion des audits de système de management; les propositions d'amélioration; l'assistance lors des revues de processus et des revues de direction; ....


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Pilotage de votre système de management QSE en temps partagé (Out-sourcing)

Comment ? : Démarche PDCA en 7 étapes :

**1 - Etat des lieux du système - Diagnostic initial** :
Evaluation de l'état de vos pratiques par un audit de diagnostic. Présentation et explication de la raison d'être et des exigences principales des référentiels choisis.

**2 - Définition des actions à mener et échéancier** :
Proposition des actions à conduire et des étapes à franchir. Validation du plan d'actions. Affectation des actions à leur pilote et planification

**3 - Création / adaptation du système de management** :
Veille normative et réglementaire. Intégration des exigences spécifiques client dans le système. Fourniture et adaptation des informations documentées exigées (manuels de management, descriptions de processus, procédures, instructions, formulaires) en visant un système pragmatique, complet, léger et agile qui soit un vrai outil de gestion de l'entreprise. Renforcement et réajustement de vos activités (processus) recherche de l'efficacité et production de valeur ajoutée. Accompagnement et formation des acteurs de l'entreprise dans la mise en place des actions nécessaires.

**4 - Réalisation des audits internes :**
Pilotage du processus d'audit interne de la planification à l'amélioration. Réalisation des audits système internes

**5 - Revues de direction** :
Conduite des revues de processus. Collecte de l'ensemble des données d'entrée exigées par les référentiels. Préparation et animation des revues de direction. Décision vis à vis des opportunités d'amélioration et planification des actions retenues. Détermination de la pertinence, de l'adéquation et de l'efficacité du nouveau système de management.

**6 - Audits de certification** :
Communication avec l'organisme de certification. Pilotage interne de l'audit de certification. Prise en charge des non-conformités éventuelles pour lever les écarts

**7 - Amélioration continue** :
Retour d'expérience. Analyse des nouvelles exigences normatives, réglementaires ou client et prise en compte dans le système. Aide au déploiement des actions d'amélioration


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Pilotage de votre système de management QSE en temps partagé (Out-sourcing)

Pourquoi faire appel à un consultant (Bénéfices pour votre entreprise) :

- Objectivité et impartialité du fait de l'absence des implications personnelles, habitudes et vision qui peuvent influencer les collaborateurs internes
- Confidentialité en cas de besoin d'analyse d'informations non divulgables en interne
- Crédibilité pour appuyer une décision de la direction avec une argumentation intégre et objective
- Accès à l'expertise spécialisée et aux astuces d'un professionnel expérimenté force de proposition.
- Avoir prés de soi un spécialiste extérieur toujours formé aux dernières évolutions QSE sans frais de formation à supporter
- Tranquillité d'esprit vis-à-vis du maintien des certifications
- Pilotage de l'organisme de certification (alors qu'un autre contrat d'accompagnement par une consultant ne lui permet pas d'être présent lors d'un audit IATF 16949 par exemple)
- Garantie de l'évolution du système grâce à un œil neuf et objectif.
- Mobilisation plus efficiente de vos équipes et atteinte plus rapide de vos résultats
- Coût réduit (quelques jours par mois d'un expert senior à comparer à l'embauche d'un salarié)
- Optimisation du "retour sur investissement" de votre certification
- Amélioration continue grâce à une démarche globale inscrite dans la durée différente d'une action "one shot" plus éphémère.


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Pilotage de votre système de management QSE en temps partagé (Out-sourcing)

Pourquoi choisir QSE Perf plutôt qu'un autre consultant (Nos atouts) :

- Professionnel des systèmes de management QSE (30 ans d'expérience en tant que responsable de systèmes certifiés ISO 9001, EAQF, QS 9000, ISO/TS 16949, IATF 16949, OHSAS 18001, ISO 45001 et ISO 14001)

- Auditeur certifié ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 et en voie de certification IATF 16949

- Interventions en mode projet (démarche PDCA)

- Fourniture de documents bilingues « Français-anglais » optimisés au fil des années (manuels, descriptions de processus, procédures, instructions, formulaires) facilement adaptables à vos besoins

QSE Perf

- Souplesse dans la répartition des interventions sur l'année (régulières selon la périodicité convenue ou définies d'une fois à l'autre; présence plus soutenue autour des dates des audits de certification et plus espacée en dehors, aménagement des interventions en fonction des besoins réels, ...)

- Prestations à distance (réponse sous 24 heures à toute question posée par téléphone ou e-mail ("hot line"), veille réglementaire, mise à jour de documents dans votre système avec connexion "VPN", ...). Seules les journées en présentiel sur votre site sont facturées.

- Activité déjà assurée pour d'autres industriels qui peuvent vous faire part de leur niveau de satisfaction

- Sécurisation en cas d'indisponibilité par des consultants QSE experts partenaires


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Nouvelle certification visée

**Pour obtenir une certification sur un nouveau référentiel :**

- Nous pouvons former vos équipes aux exigences du nouveau référentiel, établir un état des lieux vis-à-vis des exigences, définir et mettre en place un plan d'actions pour supprimer les éventuels écarts et vous accompagner pour lever les éventuelles non-conformités à l'issue de l'audit de certification

- Nous pouvons vous aider à rédiger votre système documentaire (manuel, processus, procédures, instructions, formulaires) en adaptant avec vous tous les documents (informations documentées à conserver) au juste nécessaire exigé par les référentiels sur la base de documents éprouvés et améliorés depuis des années dans des entreprises certifiées.


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Nouvelle certification visée

### Comment ? : Démarche PDCA en 7 étapes :

**1 - Évaluer la situation - Diagnostic initial - Etat des lieux :**
Diagnostic du fonctionnement de l'entreprise et identification des processus au travers d'un audit de diagnostic. Présentation et explication de la raison d'être et des exigences principales du référentiel choisi afin d'ajuster les prestations au juste besoin.

**2 - Définition des actions à mener et échéancier :**
Proposition des actions à conduire et des étapes à franchir. Validation du plan d'actions. Affectation des actions à leur pilote et planification. Aide pour la recherche de l'organisme de certification

**3 - Création / adaptation du système de management :**
Accompagnement tout au long de votre démarche en vous assistant dans le pilotage du projet et en proposant les outils pragmatiques les mieux adaptés à votre besoin. Rédaction / adaptation de l'ensemble du système documentaire (manuels de management, descriptions de processus, procédures, instructions, formulaires) en visant un système pragmatique, complet, léger et agile qui soit un vrai outil de gestion de l'entreprise. Accompagnement et formation des acteurs de l'entreprise dans la mise en place des actions nécessaires. Assistance à la conduite du changement.

**4 - Vérification de l'efficacité du nouveau système de management :**
Vérification du respect des exigences du nouveau référentiel par un audit à blanc des processus et du système de management. Planification des éventuelles actions restant à entreprendre.

**5 - Revue de direction :**
Conduite des revues de processus. Collecte de l'ensemble des données d'entrée exigées par le référentiel. Préparation et animation de la revue de direction. Décision vis à vis des opportunités d'amélioration et planification des actions retenues. Détermination de la pertinence, de l'adéquation et de l'efficacité du nouveau système de management.

**6 - Audit de certification :**
Assistance lors de l'audit de certification : aide aux réponses, à l'identification des éléments du système en lien avec les questions de l'auditeur tierce partie, argumentation en cas d'interprétations abusives des exigences par les auditeurs tierce partie, ...

Attention, certains référentiels (ex: IATF 16949) interdisent la présence de consultants lors de l'audit. Pour le permettre, il est nécessaire de passer par un contrat de responsable du système en temps partagé.

**7 - Suivi de l'audit :**
Pilotage de groupes de travail pour analyser les non-conformités éventuelles : définition d'actions conservatoires (pour les non-conformités majeures), d'actions curatives (sur les constats), analyse des causes racine d'occurrence et de non-détection (5 pourquoi), définition d'actions correctives pour supprimer ces causes. Soumission des fiches de non-conformité analysées à l'organisme de certification pour validation. Accompagnement à la mise en oeuvre des actions définies. Compilation des preuves de mise en place des actions et validation par un audit de leur efficacité. Envoi de ces preuves à l'organisme de certification. Assistance lors de l'audit complémentaire éventuel. Option de suivi et de maintenance du Système qualité après obtention du certificat.


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Nouvelle certification visée

Pourquoi faire appel à un consultant (Bénéfices pour votre entreprise) :

- Gain de temps dans l'acquisition des compétences et connaissances nécessaires à la maîtrise du référentiel

- Gain de temps dans la mise en place et l'optimisation des informations documentées (manuel de management, descriptions de processus, procédures, instructions, formulaires, ...) nécessaires

- Spécialiste extérieur qui apporte une crédibilité de l'argumentation en cas d'interprétation abusive d'une exigence par l'auditeur tierce partie

- Programmes périodiques de financements du conseil en Qualité, Sécurité, Environnement par les régions pour les PME qui s'engagent dans des démarches de certification


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Nouvelle certification visée

Pourquoi choisir QSE Perf plutôt qu'un autre consultant (Nos atouts) :

- Professionnel des systèmes de management QSE (30 ans d'expérience en tant que responsable de systèmes certifiés ISO 9001, EAQF, QS 9000, ISO/TS 16949, IATF 16949, OHSAS 18001, ISO 45001 et ISO 14001)

- Auditeur certifié ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 et en voie de certification IATF 16949

QSE Perf

- Interventions en mode projet (démarche PDCA)

- Fourniture de documents bilingues « Français-anglais » optimisés au fil des années (manuels, descriptions de processus, procédures, instructions, formulaires)

- Possibilité d'intervention rapide

- Sécurisation en cas d'indisponibilité par des consultants experts partenaires


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Déploiement des basiques Qualité en production et des audits multi-niveaux (LPA)

Les principaux standards (source : Bosch) :

1 - Les réclamations client sont communiquées au sein de l'usine et visualisées au niveau de la station concernée.
Elles sont traitées rapidement et systématiquement avec des méthodes de résolution de problèmes.

2 - En cas de non qualité ou de dépassement des limites d'intervention, le collaborateur doit stopper le processus et mettre en oeuvre le processus d'escalade

3 - Les documents, fiches de sécurité, les modes opératoires et les prescriptions de contrôle sont suivis.
Les standards 5S sont mis en oeuvre et respectés.

4 - Tous les paramètres prédéfinis du processus sont respectés (valeur et tolérances).

5 - Les moyens de mesure sont définis et la périodicité des vérifications est respectée.

6 - Le bon fonctionnement des détections est vérifié avec les « pièces tests » (ex: produits bon/mauvais). L'aptitude de la détection est prouvée

7 - Pour chaque station, un standard de maintenance est défini et respecté

8 - Pour chaque outil, la durée de vie est définie.
Le niveau actuel d'usure doit être visuellement identifiable.
Une évaluation de l'usure doit être faite au changement de l'outil.

9 - Le redémarrage après une interruption est clairement défini et appliqué pour toutes les machines et tous les équipements.

10 - L'identification des produits et conteneurs est conforme au standard défini.

11 - La manipulation des pièces défectueuses (à retoucher ou à rebuter) est clairement définie.

12 - Les pièces tombées au sol ou dans la machine ou qui ne peuvent pas être affectées doivent être rebutées.

13 - Seul le bon produit est accessible et mis à disposition pour le processus suivant.

14 - La gestion des quantités résiduelles des composants et des produits est sécurisée.


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Déploiement des basiques Qualité en production et des audits multi-niveaux (LPA)

Comment ? : Démarche PDCA en 9 étapes :

**1 - Présentation des basiques standards :**
Présentation de chacun des basiques et des règles qui en découlent

**2 - Choix des standards retenus :**
Sélection des basiques à retenir pour votre entreprise et formulation des règles dans le langage de l'entreprise

**3 - Définition des actions à mener et échéancier :**
Proposition des actions à conduire et des étapes à franchir. Validation du plan d'actions. Affectation des actions à leur pilote et planification

**4 - Construction des supports :**
Création / adaptation des supports et des procédures / instructions associées destinés aux opérateurs (fiche mémoire, check-list de prise de poste, ...) et aux auditeurs multi-niveaux (grille d'audit de poste "LPA", support d'affichage des résultats, ...)

**5 - Préparation des formations :**
Création des supports de formation (la formation du personnel de production sur les basiques retenus et celle des auditeurs multi-niveaux)

**6 - Réalisation de la formation du personnel de production :**
Formation en salle par petits groupes de l'ensemble des collaborateurs de production sur les basiques retenus et les supports à utiliser

**7 - Accompagnement à la mise en place :**
Intégration dans les rituels "lean" (réunions d'équipes quotidiennes, zones de communication, ...)
Présence soutenue sur les postes pendant la phase d'appropriation pour assister les opérateurs

**8 - Mise en places des audits de respect des basiques :**
Formation en salle suivi d'un premier audit des auditeurs multi-niveaux
Planification des audits multi-niveaux et réalisation des audits.

**9 - Bilan :**
Examen des constats faits au travers des audits et des retours des acteurs. Adaptation éventuelle des supports et des modes de fonctionnement. Support aux éventuels besoins complémentaires de l'entreprise.


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Déploiement des basiques Qualité en production et des audits multi-niveaux (LPA)

Pourquoi faire appel à un consultant (Bénéfices pour votre entreprise) :

- Amélioration de la satisfaction client

- Meilleure maîtrise des risques de non-qualité en production

- Meilleure maîtrise de la maintenance préventive 1er niveau

- Meilleure gestion des flux

- Réduction du nombre de non-conformités internes et de réclamations client

- Réduction des coûts de non-qualité


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Déploiement des basiques Qualité en production et des audits multi-niveaux (LPA)

Pourquoi choisir QSE Perf plutôt qu'un autre consultant (Nos atouts) :

- Professionnel de la Qualité dans l'industrie automobile

- Expérience de mise en place effective des basiques qualité et des audits multi-niveaux sur plusieurs sites

QSE Perf

- Interventions en mode projet (démarche PDCA)

- Maîtrise du manuel "CQI-8 - Layered process audits" de l'AIAG

- Sécurisation en cas d'indisponibilité par des consultants experts partenaires


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Mise en place des outils Qualité du secteur Automobile

### Pourquoi ? :

Les outils standard de la Qualité du secteur automobile permettent de maîtriser les risques en phase projet et en vie série.

- **APQP : Advanced Product Quality Planning (AIAG**) : Planification anticipée de la qualité du produit et plan de surveillance.
- **FMEA (Failure Mode and Effects Analysis)** : AMDEC Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité
- **MSA (Measurement System Analysis)** : Analyse des systèmes de mesure
- **SPC (Statistical Process Control)** : Maîtrise statistiques des Procédés
- **PPAP (Production Part Approval Process)** : Processus d'Approbation des Pièces de Production
- **QRQC (Quick Response Quality Control)** : Maîtrise Qualité en réaction rapide
- **FTQ ( « First Time Quality » )** : Bon du premier coup
- **8D (8 disciplines)** : Méthode de résolution de problème s'attaquant aux causes racines des problèmes Qualité


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Mise en place des outils Qualité du secteur Automobile

Comment ? : Démarche PDCA en 8 étapes

**1 - Présentation des principes des outils qualité :**
Présentation de chacun des outils et de leur finalité.

**2 - Choix des outils qualité retenus :**
Sélection des outils à déployer dans votre entreprise et formulation des règles dans le langage de l'entreprise

**3 - Définition des actions à mener et échéancier :**
Proposition des actions à conduire et des étapes à franchir. Validation du plan d'actions. Affectation des actions à leur pilote et planification

**4 - Construction des supports :**
Création / adaptation des supports et des procédures / instructions associées

**5 - Préparation des formations :**
Création des supports de formation basés sur les supports de l'entreprise

**6 - Réalisation des formations :**
Formations en salle par petits groupes de l'ensemble des collaborateurs concernés sur les outils qualité retenus et les supports à utiliser

**7 - Accompagnement à la mise en place :**
Support pendant la phase d'appropriation pour assister les utilisateurs.
Collecte de constats et des retours des acteurs.

**8 - Bilan :**
Examen des constats et des retours des acteurs collectés au cours de la phase d'accompagnement.
Adaptation éventuelle des supports et des modes de fonctionnement.
Support aux éventuels besoins complémentaires de l'entreprise.


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Mise en place des outils Qualité du secteur Automobile

Pourquoi faire appel à un consultant (Bénéfices pour votre entreprise) :

- Amélioration de la satisfaction client

- Appropriation des fondamentaux de la Qualité

- Meilleure maîtrise des risques qualité

- Meilleure maîtrise des problèmes et élimination des risques de récurrence

- Amélioration de la maturité de l'entreprise vis à vis des standards automobiles

- Augmentation des compétences Qualité de vos collaborateurs


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Mise en place des outils Qualité du secteur Automobile

Pourquoi choisir QSE Perf plutôt qu'un autre consultant (Nos atouts) :

- Professionnel de la Qualité dans l'industrie automobile

- Expérience de mise en place de systèmes de management de la qualité certifiés ISO 9001, ISO/TS 16949 et IATF 16949 sur plusieurs sites

QSE Perf

- Auditeur certifié ISO 9001 et en voie de certification IATF 16949

- Expérience de mise en place effective des outils qualité standard sur plusieurs sites

- Connaissance et déploiement des manuels AIAG (APQP, FMEA, MSA, SPC et Ppap) et des outils de résolution de problèmes QRQC et 8D

- Interventions en mode projet (démarche PDCA)

- Sécurisation en cas d'indisponibilité par des consultants automobile partenaires


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Mise en place des outils de maîtrise de la Sécurité

### Pourquoi ? :

Les outils standard de la Qualité du secteur automobile permettent de maîtriser les risques en phase projet et en vie série.

- **DUER** : Document Unique d'Evaluation des Risques. Il oblige tout employeur ou chef d'établissement ayant un ou plusieurs salariés à répertorier et évaluer tous les risques professionnels susceptibles de nuire à la sécurité des travailleurs. (Décret n°2001-1016)
- **SEIRICH** : L'évaluation du risque chimique répond à une obligation réglementaire, (Art. R. 4412-1 à 93 du Code du Travail, Décret n°2015-612, art. R. 4411-6 du code du travail).
- **TMS pro** : Analyse des risques de Troubles Musculo-Squelettiques (équation NIOSH, questionnaire Nordique, méthodes MACP, RULA, RITMS 3). Démarche obligatoire pour les entreprises ciblées par l'action "TMS pro" de la CARSAT.
- **Veille réglementaire Sécurité :** Processus d'identification, de compréhension, et mise à jour des exigences des réglementations Sécurité applicables
- **8D (8 disciplines)** : Méthode de résolution de problème s'attaquant aux causes racines des problèmes de sécurité, des accidents de travail, des maladies professionnelles, …


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Mise en place des outils de maîtrise de la Sécurité

Comment ? : Démarche PDCA en 8 étapes

**1 - Présentation des principes des outils sécurité :**
Présentation de chacun des outils et de leur finalité.

**2 - Choix des outils sécurité retenus :**
Sélection des outils à déployer dans votre entreprise et formulation des règles dans le langage de l'entreprise.

**3 - Définition des actions à mener et échéancier :**
Proposition des actions à conduire et des étapes à franchir. Validation du plan d'actions. Affectation des actions à leur pilote et planification

**4 - Construction des supports :**
Création / adaptation des supports et des procédures / instructions associées

**5 - Préparation des formations :**
Création des supports de formation basés sur les supports de l'entreprise

**6 - Réalisation des formations :**
Formations en salle par petits groupes de l'ensemble des collaborateurs concernés sur les outils qualité retenus et les supports à utiliser

**7 - Accompagnement à la mise en place :**
Support pendant la phase d'appropriation pour assister les utilisateurs.
Collecte de constats et des retours des acteurs.

**8 - Bilan :**
Examen des constats et des retours des acteurs collectés au cours de la phase d'accompagnement.
Adaptation éventuelle des supports et des modes de fonctionnement.
Support aux éventuels besoins complémentaires de l'entreprise.


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Mise en place des outils de maîtrise de la Sécurité

Pourquoi faire appel à un consultant (Bénéfices pour votre entreprise) :

- Meilleure maîtrise des risques sécurité

- Appropriation des fondamentaux de la Sécurité

- Réduction du nombre de situations à risque

- Réduction des coûts liés aux accidents et maladies professionnelles (compte employeur)

- Réduction des coûts liés à l'absentéisme

- Augmentation des compétences Sécurité de vos collaborateurs


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Mise en place des outils de maîtrise de la Sécurité

Pourquoi choisir QSE Perf plutôt qu'un autre consultant (Nos atouts) :

- Professionnel de la Sécurité

- Auditeur tierce partie OHSAS 18001 et ISO 45001 certifié ICA

- Expérience de mise en place effective des outils sécurité standard sur plusieurs sites certifiés OHSAS 18001

QSE Perf

- Connaissance et déploiement des méthodes d'évaluation des risques (DUER, SEIRICH, TMS pros, NIOSH, NORDIQUE, MACP, RULA, RITMS3) de la veille réglementaire et de l'outil de résolution de problèmes "8D"

- Interventions en mode projet (démarche PDCA)

- Sécurisation en cas d'indisponibilité par des consultants en sécurité partenaires


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Mise en place des outils de maîtrise de l'Environnement

**Pourquoi ? :**

Les outils standard de l'environnement permettent de protéger l'environnement et de répondre à l'évolution des conditions environnementales en tenant compte des besoins socio-économiques..

- **Analyse environnementale** : Analyse des activités, produits et services de l'entreprise susceptibles d'avoir un impact sur l'environnement
- **Gestion des déchets :** Tri à la source, recherche de partenaires pour la reprise et le traitement des déchets triés (mise en concurrence), choix des filières de recyclage-valorisation, réduction des pertes matières et des déchets grâce à la méthode de comptabilité des flux de matière MCFA (Ademe)
- **Eco-conception** : Intégration de la protection de l'environnement dès la conception des biens ou services pour les impacts environnementaux des produits tout au long de leur cycle de vie (Analyse du cycle de vie simplifiée)
- **Régularisation de situation administrative ICPE** : Installations Classées pour la Protection de l'Environnement
- **Veille réglementaire Environnementale :** Processus d'identification, de compréhension, et mise à jour des exigences des réglementations Environnementales applicables
- **8D (8 disciplines)** : Méthode de résolution de problème s'attaquant aux causes racines des problèmes de sécurité, des accidents de travail, des maladies professionnelles, …


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Mise en place des outils de maîtrise de l'Environnement

Comment ? : Démarche PDCA en 8 étapes

**1 - Présentation des principes des outils environnementaux :**
Présentation de chacun des outils et de leur finalité.

**2 - Choix des outils environnementaux retenus :**
Sélection des outils à déployer dans votre entreprise et formulation des règles dans le langage de l'entreprise

**3 - Définition des actions à mener et échéancier :**
Proposition des actions à conduire et des étapes à franchir. Validation du plan d'actions. Affectation des actions à leur pilote et planification

**4 - Construction des supports :**
Création / adaptation des supports et des procédures / instructions associées

**5 - Préparation des formations :**
Création des supports de formation basés sur les supports de l'entreprise

**6 - Réalisation des formations :**
Formations en salle par petits groupes de l'ensemble des collaborateurs concernés sur les outils qualité retenus et les supports à utiliser

**7 - Accompagnement à la mise en place :**
Support pendant la phase d'appropriation pour assister les utilisateurs.
Collecte de constats et des retours des acteurs.

**8 - Bilan :**
Examen des constats et des retours des acteurs collectés au cours de la phase d'accompagnement.
Adaptation éventuelle des supports et des modes de fonctionnement.
Support aux éventuels besoins complémentaires de l'entreprise.


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Mise en place des outils de maîtrise de l'Environnement

Pourquoi faire appel à un consultant (Bénéfices pour votre entreprise) :

- Engagement dans une démarche de développement durable

- Appropriation des fondamentaux de l'environnement

- Meilleure maîtrise des risques environnementaux

- Meilleure image auprès des riverains et des partenaires sensibles à la protection de l'environnement

- Réduction du nombre de situations à risque

- Réduction des coûts liés aux dépollutions lors de  la cession du site ou de la cessation d'activité


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Mise en place des outils de maîtrise de l'Environnement

Pourquoi choisir QSE Perf plutôt qu'un autre consultant (Nos atouts) :

- Professionnel de l'environnement

- Auditeur tierce partie ISO 14001 certifié ICA

QSE Perf

- Expérience de mise en place effective de ces outils environnementaux sur plusieurs sites certifiés ISO 14001

- Interventions en mode projet (démarche PDCA)

- Sécurisation en cas d'indisponibilité par des consultants en environnement partenaires


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Audits externalisés

**Pourquoi**:

- Vos auditeurs internes remplissent d'autres fonctions très prenantes et n'arrivent pas à dégager le temps nécessaire ?
- De par leur manque de pratique, la valeur ajoutée reste faible au regard du temps consacré ?

**Types d'audits** :

- **Audit diagnostic :**
  Etat des lieux de vos pratiques (1 à 2 jours) au regard des exigences du système de management visé.
- **Audits internes Externalisés :**
  Réalisation de vos audits internes système (complets ou par processus) et/ou de vos audits de processus de fabrication.
- **Audit blanc :**
  Vérification de votre conformité en situation réelle avant une certification par un audit respectant les modalités d'un organisme de certification
- **Audit de fournisseurs :**
  Audit système (selon l'ISO 9001, le MAQMSR, l'IATF ou l'évaluation préliminaire VDA 6.3) pour l'évaluation et la sélection de vos prestataires externes.


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Audits externalisés

Comment ? : Démarche PDCA en 8 étapes

**1 - Préparation de l'audit**

Définition des objectifs, du champ et des critères d'audit. Choix des membres de l'équipe d'audit

**2 - Prise de rendez-vous avec les audités**

Premier contact avec les audités. Revue de la faisabilité de l'audit. Collecte et revue des documents nécessaires. Etablissement du plan d'audit. Préparation des documents de travail. Organisation matérielle (horaires, déplacement, hébergement, …).

**3 - Réalisation de l'audit**

Conduite de la réunion d'ouverture. Déroulement du plan d'audit et audit des critères retenus. Recueil et formalisation des constatations. Présentation des constatations aux audités à la fin de chaque partie. Préparation des conclusions de l'audit. Présentation des constatations et conclusions en réunion de clôture.

**4 - Fourniture du rapport de l'audit**

Préparation du rapport d'audit. Diffusion du rapport d'audit. Clôture de l'audit.

**5 - Présentation des conclusions à la direction (option)**

Présentation des constatations et des conclusions de l'audit. Réponse aux éventuels besoins d'éclaircissement.

**6 - Assistance à l'élaboration des actions correctives (Option).**

Support à l'analyse des causes racine d'occurrence et de non-détection des non-conformités et des points sensibles et à la définition d'actions correctives adaptées pour chacun d'entre eux ainsi que pour les pistes de progrès retenues.

**7 - Assistance au déploiement des actions correctives (Option).**

Support à la mise en place des actions correctives définies.

**8 - Vérification de l'efficacité des actions correctives (Option).**

Examen des preuves d'efficacité des actions correctives. Bouclage des sujets traités ou définition d'actions complémentaires. Revue et amélioration du programme d'audit.


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Audits externalisés

Pourquoi faire appel à un consultant (Bénéfices pour votre entreprise) :

- Plus de souci pour qualifier puis disponibiliser des auditeurs en interne

- Indépendance (pas de risque d'être "juge et partie")

- Vision externe (œil neuf et affûté)

- Identification de gisements d'économie et de productivité

- Rapports d'audits clairs et complets (points forts, opportunités d'amélioration et non-conformités identifiés)


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Audits externalisés

Pourquoi choisir QSE Perf plutôt qu'un autre consultant (Nos atouts) :

- Professionnel de l'audit

QSE Perf

- Auditeur certifié ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 et en voie de certification IATF 16949

- Auditeur certifié VDA 6.3 pour les audits de processus de fabrication

- 30 ans d'expérience en audits dans l'industrie et notamment le secteur automobile et les technologies du décolletage, de l'usinage, du découpage, de l'emboutissage, de l'assemblage, de la rectification, du traitement de surface, du traitement thermique, du soudage, de l'électronique, ...


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Situations de crise

**Pour rassurer un client suite à une crise qualité en interne ou chez un fournisseur défaillant, à une prestation non maîtrisée, à un audit qui s'est mal passé :**

Nous pouvons piloter :

- la mise en place d'un mur qualité étanche pour protéger le client et former vos équipes à la méthode

- le groupe de résolution de problème en déployant un « 8D » et former vos équipes à la méthode.

- le plan d'amélioration et vous apporter des solutions concrètes pour sa mise en place


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Situations de crise

### Comment ? : Démarche PDCA en 7 étapes

**1 - Clarification du contexte et diagnostic initial :**

Compréhension partagée du problème (description du problème, client impacté, produits concernés, lieux de détection et de création du problème, dates, quantités, lots, impact, mode de pilotage et de communication défini)

**2 - Organisation du plan d'urgence :**

Etude du plan d'urgence (PCA : Plan de Continuité d'Activité) défini. Mise en place / adaptation du plan d'urgence si besoin (cellule de crise). Mise en place / adaptation des informations documentées support au plan d'urgence (procédure, formulaires de suivi, ...)

**3 - Ouverture si besoin puis suivi d'un dossier d'assurance :**

Explication en interne sur la responsabilité du fait du produit et sur les règles de fonctionnement des experts. Etablissement du dossier des éléments à fournir concernant le sinistre. Suivi des échanges avec l'expert et le client

**4 - Mise en place d'un mur qualité étanche :**

Désignation du pilote, mise en place des instructions et des moyens de contrôle, dimensionnement et implantation physique des postes de contrôle avec flux logiques et clairs, formation et qualification des contrôleurs, mise en place des formulaires de comptabilisation et des indicateurs de suivi, partage des critères de sortie avec le client, audit de mise en place.

**5 - Animation du mur qualité et suppression des défauts :**

Analyse des causes d'occurrence et de non-détection des défauts, définition et mise en place d'actions correctives pour supprimer ces causes et suivre la mise en place des actions. Réunions quotidiennes d'analyse des résultats de la veille. Audits de fonctionnement du mur et revalidation des contrôleurs (études R&R par attribut).

**6 - Clôture du plan d'urgence :**

Suppression progressive du contrôle des défauts ayant atteint les critères de sortie définis. Suppression finale du mur. Communication au client de la situation restaurée. Mise à jour des AMDEC et plans de surveillance

**7 - Bilan :**

Examen de ce qui a bien et moins bien marché lors de cette crise.. Rédaction d'une fiche de retour d'expérience sur les causes racine du problème pour éviter qu'il ne se reproduise. Adaptation éventuelle des supports et des modes de fonctionnement. Support aux éventuels besoins complémentaires de l'entreprise.


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Situations de crise

Pourquoi faire appel à un consultant (Bénéfices pour votre entreprise) :

- Rassurer le client par l'intervention d'un ressource externe reconnue

- Structurer les modes de communication avec le client et en interne sur le problème

- Garantir l'efficacité du mur qualité interne et éviter les récurrences

- Ne pas se voir imposer par le client un mur qualité externe (CSL2)

- Structurer la démarche d'analyse résoudre le problème dans les meilleurs délais

- Sortir de la situation de crise mettre fin au mur qualité dans les meilleurs délais pour restaurer au plus vite la confiance du client et limiter les coûts de non-qualité


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Situations de crise

Pourquoi choisir QSE Perf plutôt qu'un autre consultant (Nos atouts) :

- Professionnel de la gestion de crise QSE

- 30 ans d'expérience en tant que responsable QSE dans l'industrie et notamment le secteur automobile avec de nombreuses crises gérées (arrêts de chaîne chez les clients, accident de travail mortel, mises en demeure de la DREAL, ...)

- Expérience de la démarche de mise en place de murs qualité et de gestion de crise PSA

- Maîtrise des principes du "Guide pour réaliser un Plan de Continuation d'Activité" du SGDSN...

- Expérience de dossiers avec intervention d'experts de l'assurance

- Interventions en mode projet (démarche PDCA)

- Possibilité d'intervention rapide

- Sécurisation en cas d'indisponibilité par des consultants experts partenaires


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Acquisition de compétences QSE pour vos équipes

**Pour faire monter en compétence vos collaborateurs sur un outil spécifique :**

**- Qualité** (ex : ISO 9001, IATF 16949, APQP, FMEA, MSA, SPC, Ppap, 8D, QRQC, mur qualité, basiques qualité en production,…)

**- Sécurité** (ex : Document Unique d'Evaluation des Risques, évaluation du risque chimique, évaluation du risque de troubles musculo-squelettiques (TMS), veille réglementaire, …).

**- Environnement** (ex : analyse environnementale, veille réglementaire, filières d'élimination des déchets, …)

**Nous pouvons former vos équipes en mettant en place avec elles ces outils**


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Acquisition de compétences QSE pour vos équipes

### Comment ? : Démarche PDCA en 7 étapes

**1 - Ciblage du besoin :**
Précision sur le contexte, le besoin de formation, la population concernée, le niveau de compétences/connaissances à atteindre, la durée disponible pour la formation

**2 - Préparation / adaptation du module de formation :**
Création ou adaptation du support de formation (powerpoint), des exercices proposés sur des cas réels de l'entreprise, du QCM de validation des acquis

**3 - Réservation / invitation des participants :**
Organisation matérielle de la formation (réservation de la salle, du video-projecteur, des paperboards, des repas, ...). Invitation des participants

**4 - Réalisation de la formation :**
Présentation mutuelle au démarrage et expression des objectifs de chacun. Animation de la formation (alternance de présentations et d'exercices sur des cas réels de l'entreprise).

**5 - Validation des acquis :**
Validation par les participants que leurs objectifs initiaux ont bien été atteints. QCM (Questionnaire à Choix Multiples) renseignés par les participant pour évaluer leurs acquis. Emargement de la feuille de présence

**6 - Remise des supports à l'entreprise :**
Envoi du support de formation, de la feuille de présence émargée et des QCM corrigés au service ressources humaines de l'entreprise.

**7 - Bilan :**
Examen des retours des participants avec le service ressources humaines et adaptation de la démarche ou des supports pour les prochaines formations. Support aux éventuels besoins complémentaires de l'entreprise.


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Acquisition de compétences QSE pour vos équipes

Pourquoi faire appel à un consultant (Bénéfices pour votre entreprise) :

- Performance de votre équipe QSE "boostée"

- Acquisition de nouvelles compétences/connaissances par les collaborateurs

- Maîtrise d'un sujet ou d'un outil qui vous est nécessaire

- Aucune mobilisation d'acteurs internes pour préparer puis animer la formation

- Crédibilité auprès des participants plus forte qu'une formation interne animée par un de leurs collègues


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Acquisition de compétences QSE pour vos équipes

Pourquoi choisir QSE Perf plutôt qu'un autre consultant (Nos atouts) :

- Professionnel du management de systèmes QSE

- Expérience de formateur à plein temps pendant un an dans un Greta après une formation à la pédagogie à l'INPL de Lorraine

QSE Perf

- Interventions en mode projet (démarche PDCA)

- Utilisation de cas réels de l'entreprise pour les exercices

- Financement possible via votre OPCA (budget de formation) en passant par notre partenaire de portage salarial

- Sécurisation en cas d'indisponibilité par des formateurs partenaires


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Pour tout autre besoin de support sur une problématique Qualité, Sécurité ou Environnement

**Vous pouvez faire appel aux compétences et à l'expérience de QSE Perf pour assister un responsable ou assurer une partie de ses fonctions dans les domaines de la Qualité, la Sécurité, l'Environnement.**

**Quelques exemples :**

- Coaching de responsable Qualité ou QSE récemment nommé
- Assistance aux réponses aux écarts/Non conformités d'un audit
- Animation de groupe de travail
- Organisation de la gestion des connaissances et des compétences
- Analyse des "CSR" ("Customer Specific Requirements" - Exigences spécifiques client)
- Mise en place du "5S"
- Organisation des postes de travail
- Organisation de la maintenance / TPM
- Organisation de la structure projet / développement & industrialisation
- Identification, déploiement et suivi des caractéristiques spéciales
- Organisation des achats et de la maîtrise des prestataires externes
- Réalisation d'une analyse fonctionnelle, d'une AMDEC, d'un plan de surveillance


All rights reserved © 2017, QSE Perf

# Nos services

## Pour tout autre besoin de support sur une problématique Qualité, Sécurité ou environnement

### Autres exemples :

- Organisation de la maîtrise des modifications
- Organisation des situations alternatives et dégradées
- Organisation des laboratoires internes (ISO CEI 17025)
- Définition du plan de surveillance sécurité/environnement
- Organisation de la préparation et de la réponse aux situations d'urgence
- Mise en place des Plans de prévention
- Mise en place des Protocoles de sécurité des opérations de chargement/déchargement
- Mise en place du Plan pénibilité
- Formalisation et mise en place des fiches de poste (risques et consignes sécurité)
- …

**Nous examinerons avec vous le besoin et validerons ensemble ce que nous pouvons vous apporter.**

**Nous définirons un service sur mesure pour l'animation de votre projet d'amélioration spécifique.**


All rights reserved © 2017, QSE Perf

QSE Perf

***Merci pour votre attention***


All rights reserved © 2017, QSE Perf