



**Organisme de formation  
professionnelle**

Formation continue  
Qualité permanente  
Sécurité omniprésente



Manuel Qualité – version 1.5 au 18/01/13

Certification CACES®



Hygiène – Sécurité – Environnement

Démarche Qualité



VERSION 2000

# Objectif et domaine d'application du Manuel Qualité

L'objet de ce document est de définir la politique qualité de HSE et le système mis en œuvre pour assurer la qualité de ces prestations.

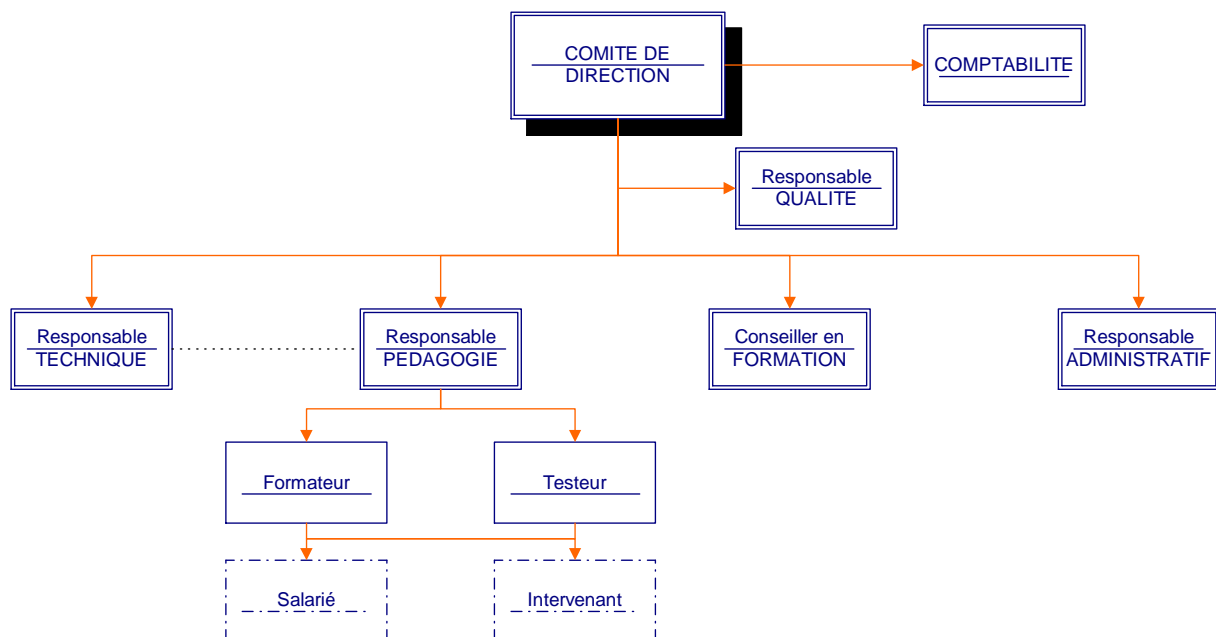
L'objectif est de permettre à l'ensemble de nos collaborateurs d'avoir une vision complète de notre organisation qualité afin d'en assurer une application optimale.

Il s'applique à l'ensemble de nos collaborateurs, dans tous nos domaines d'activité, tant formation en hygiène, sécurité ou environnement que tests CACES.

Il vise à répondre à l'ensemble des exigences :

- De la norme ISO 9001 version 2000
- Du référentiel de certification CACES

## Responsabilité et autorité



**Comité de direction :** Il nomme le responsable qualité, définit la politique qualité, approuve le manuel qualité et les procédures. Il valide les objectifs annuels et le programme d'audit.

**Responsable qualité :** Nommé par le comité de direction, il est son représentant. Il assure l'établissement, la mise en œuvre et l'entretien du système qualité. Il a une autorité fonctionnelle sur l'ensemble de l'entreprise.

**Responsable pédagogique :** Il assure la planification et la maîtrise des actions de formation et de tests CACES. Il est responsable du suivi de compétence et de la qualification des intervenants.

**Responsable technique :** Il est le référent technique de l'ensemble du personnel de HSE tant en hygiène, en sécurité qu'en environnement. Il assure la veille technique et réglementaire.

**Conseiller en formation :** Il est le contact privilégié du client avec HSE. Il assure la définition et la prise en compte des exigences du client.

# Engagement de la direction et politique qualité

La direction de HSE est fortement impliquée dans la démarche de management de la qualité

- Un engagement écrit et communiqué,
- Une participation active dans la définition, l'élaboration et la mise en œuvre des processus,
- Un investissement permanent dans l'amélioration continue.

Le souci de l'amélioration continue existe chez HSE depuis sa création. Il se concrétise par une revue de direction annuelle, des revues de processus périodiques ainsi que la mise en place d'actions correctives et préventives.

L'équipe de HSE est engagée dans la formation depuis fort longtemps. Elle a su remettre en cause ses choix, se positionner de manière forte, et créer un contexte fort répondant au mieux aux exigences d'une formation professionnelle de qualité en prenant en compte les exigences réglementaires et sociales.

**Notre politique qualité se décline en 2 objectifs :**

- La satisfaction de nos clients,
- Le taux de réussite des candidats au CACES,

## Nos clients

**Identification des exigences clients**

Les exigences de nos clients stagiaires, entreprise ou donneurs d'ordre, sont définis dans la convention de formation. Elle précise :

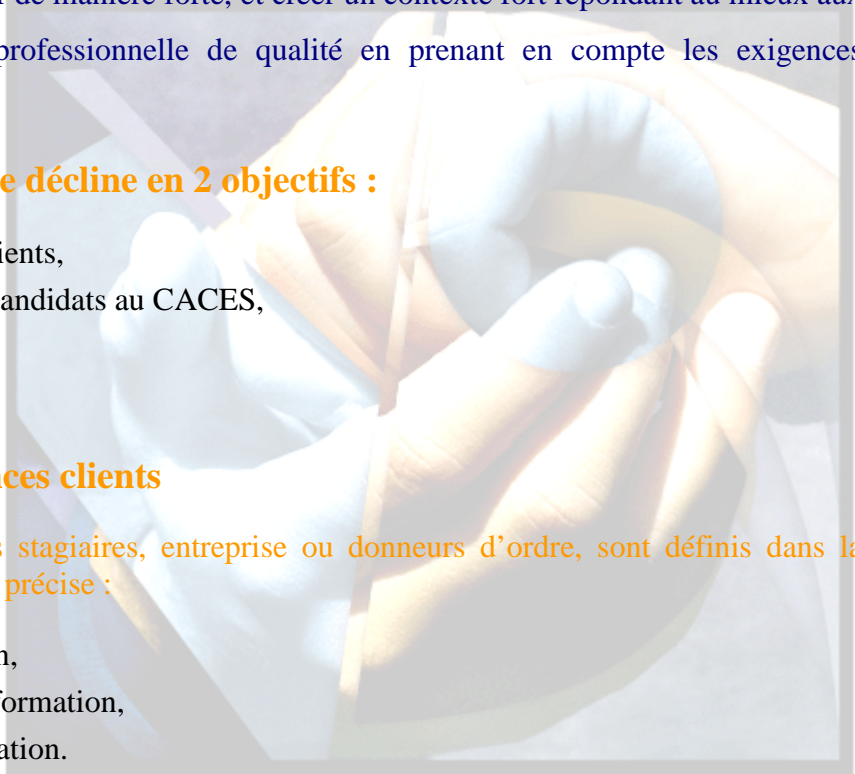
- Les dates de la formation,
- Le nombre d'heures de formation,
- La validation de la formation.

Elle est associée au programme pédagogique, qui précise :

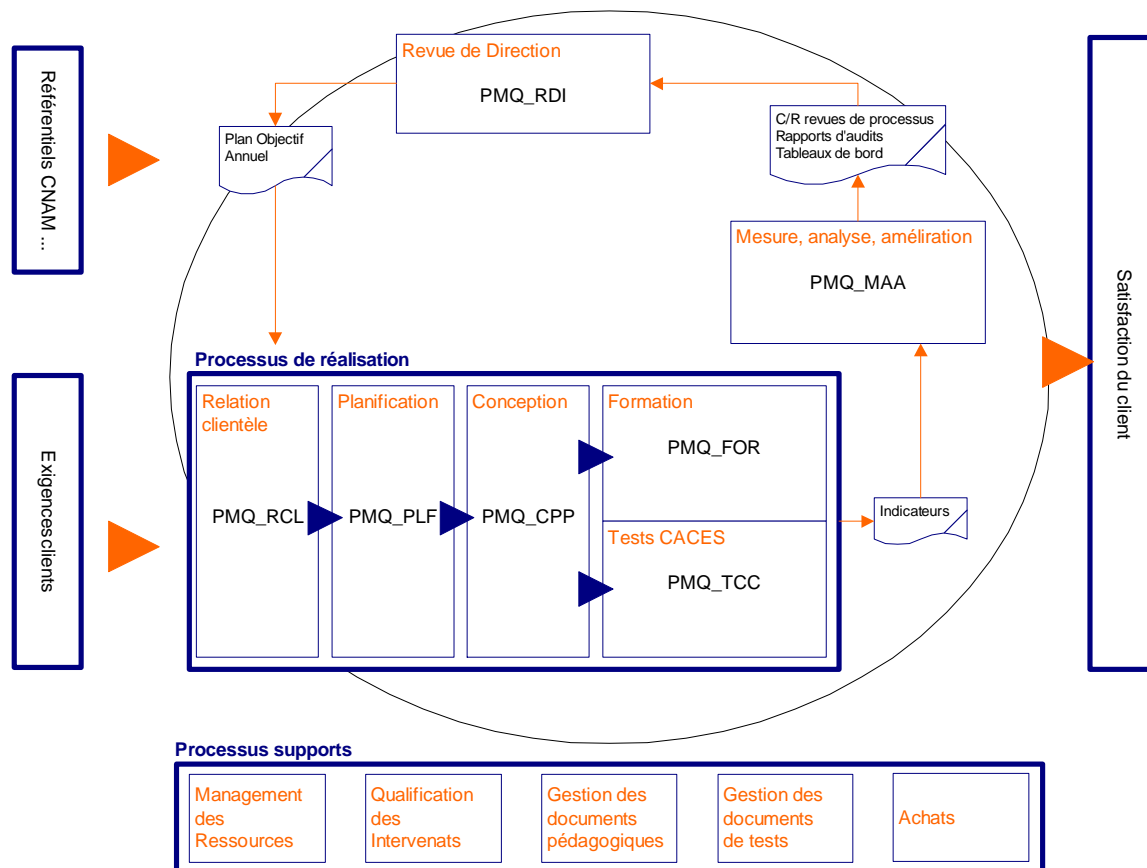
- Les objectifs,
- Les pré-requis à la formation,
- Le contenu pédagogique.

Il en ressort que ses clients attendent de HSE :

- Une formation méthodique, complète,
- Des contenus de formation conformes en particulier aux référentiels CNAM,
- Un réel partenariat entre l'entreprise et HSE,
- Une équipe de formateurs et testeurs CACES compétents,
- La mise à disposition de moyens adaptés.



# Cartographie des processus



# Maîtrise des procédures

PrRDD01	Revue de direction	Définir les règles de conduite des revues de direction afin d'assurer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité du système de management de la Qualité.
PrMDI01	Maîtrise des documents internes	Maîtriser la documentation requise par le système de management de la Qualité conformément aux référentiels.
PrMDE01	Maîtrise des documents externes	Assurer la maîtrise des documents d'origine externes requis pour le Système de Management de la Qualité (directives, recommandations CNAM, normes, référentiels, textes de loi...).
PrMEQ01	Maîtrise des enregistrements	Maîtriser les enregistrements requis par le système de management de la Qualité afin d'apporter la preuve de la conformité aux exigences.
PrMNC01	Maîtrise des non conformités	Identifier et maîtriser les dysfonctionnements (réclamations, anomalies...) résultant d'un écart par rapport aux règles du système qualité.
PrACP01	Actions correctives et préventives	Mener, de façon adaptée, les actions pour éliminer les causes des dysfonctionnements réels ou potentiels afin d'éviter qu'ils ne se produisent ou reproduisent.
PrAQI01	Audite Qualité internes	Planifier, mener les audits et rendre compte des résultats afin de vérifier la conformité du système aux référentiels de HSE.