

neo facto

F O R M A T I O N S



Catalogue 2021

L'offre formation de neo facto, c'est :



**333**

stagiaires  
formés



**1 433**

heures de formation  
dispensées



**100 %**

de stagiaires satisfaits  
en 2020

## Points forts des formations 2020 :

- Equilibre entre apports théoriques et pratiques
- Expertise du formateur
- Clarté des explications
- Méthodes utilisées
- Relation du formateur avec le groupe
- Prise en compte des objectifs

Entre 84 et 96 % de  
stagiaires **très** satisfaits

# Classes à distance

Adaptation de nos formations présentielles en distanciel, les classes à distance sont la solution idéale si vous souhaitez vous former et échanger avec un expert, mais que vous ne pouvez pas vous déplacer.

Interactives et en temps réel, nos classes à distance sont disponibles en inter et en intra entreprise.

## Organisation

Vous êtes immergés en virtuel dans l'environnement d'une formation présentielle avec ses éléments essentiels: interactivité, participation, échanges avec les autres apprenants.

Les classes reposent sur une infrastructure cloud robuste et sécurisée qui participe au bon déroulé de la formation distancielle.

Avant toute session, vous recevrez un guide de prise en main de la classe à distance et un support de cours digital.

Les prérequis à vérifier sont simples :

- 1- disposer du matériel informatique: une connexion wifi, un micro et une webcam
- 2- un débit Internet suffisant pour suivre une classe à distance.
- 3- être autorisé à installer un logiciel ou un plug-in sur son poste.

## Pédagogie

Les classes à distance Neo facto ont été élaborées pour vous apporter un maximum de bénéfices. Le format et les contenus pédagogiques permettent à chacun de vivre une expérience d'apprentissage à forte valeur ajoutée :

- grande variété d'outils digitaux collaboratifs
- entraînement et échange de bonnes pratiques entre participants
- échanges avec le formateur expert

Les classes à distance vous permettent d'apprendre, de partager et d'atteindre vos objectifs depuis votre domicile ou votre lieu de travail.



O F F R E

## ENVIRONNEMENT / SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL

Les fondamentaux de la Santé et Sécurité au Travail

Intégrer l'ISO 45001 : 2018 dans votre Système de Management

Intégrer l'ISO 14001 : 2015 dans votre Système de Management

## MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

L'essentiel pour améliorer la qualité

Comprendre l'ISO 9001 : 2015

Comprendre l'EN 9100 : 2018

**Best** Devenez auditeur qualité interne

## AMÉLIORATION CONTINUE

**Best** Résoudre efficacement les problèmes en impliquant les équipes

Comment dynamiser votre démarche de progrès?

**Nouveauté** Améliorer la satisfaction du client lors de son parcours

# Les fondamentaux de la santé et sécurité au travail

## Programme

### 1- Principes et enjeux d'un système de management santé sécurité au travail (SST)

Les obligations légales de toutes les entreprises en matière de santé sécurité au travail  
Le vocabulaire de la santé-sécurité  
Les 9 principes de la prévention

### 2- Les fondamentaux pour réussir

Les valeurs essentielles  
Les acteurs de la prévention  
Le rôle indispensable de la direction

### 3- La planification du Système de management SST

Le rôle clé des outils pour réaliser une évaluation puis une hiérarchisation des risques professionnels (EVRP), y compris les risques psychosociaux.

### 4- Surveillance et amélioration continue

Animer la SST au quotidien  
Faire vivre le document unique

---

#### Objectifs :

Etre capable :

- D'identifier les exigences réglementaires applicables à mon entreprise
- De déterminer les leviers de prévention transposables à mon entreprise
- De planifier 3 actions concrètes à mettre en œuvre pour améliorer la SST dans mon entreprise

#### Modalités d'évaluation :

- Capacité à réaliser les exercices
- Quiz sur les connaissances acquises
- Capacité à établir le plan d'actions

#### Les plus de cette formation :

Un format participatif.  
Un temps réservé aux questions propres aux spécificités de l'entreprise des participants.  
Des quiz digitalisés depuis votre smartphone ou votre pc.

#### Public :

Dirigeants, responsables sécurité, cadres, représentants du personnel

#### Pré-requis :

Avoir 1 année d'expérience en entreprise

#### Durée :

1 jour

#### Coût :

En intra : 1040 € HT pour un groupe de 1 à 6 personnes

Accessible en classe  
à distance



# Intégrer l'ISO 45001 : 2018 dans votre Système de Management

## Programme

### 1. Principes et enjeux

- Les enjeux de la SST et de l'ISO 45001
- Le vocabulaire de l'ISO 45001

### 2. La structure commune avec les autres normes de management (qualité, environnement,...)

- Structure de la norme
- Logique des systèmes de management intégrés
- Les points clés à intégrer : contexte, parties intéressées, politiques, planification, risques et opportunités, gestion documentaire, revue de direction, compétences,...

### 3. Les spécificités de l'ISO 45001

- Prise en compte des risques et des dangers
- Participation du personnel
- Pilotage
- Exigences réglementaires

### 4. Réussir la mise en œuvre

- Les pièges à éviter
- Les acteurs
- Le calendrier
- En partant de l'ISO 9001
- En partant de l'OHSAS 18001

---

### Objectifs :

Être capable :

- D'évaluer le delta entre la situation actuelle de votre entreprise et les exigences de la norme
- D'identifier les éléments communs entre votre système de management actuel et les exigences clés de l'ISO 45001
- D'intégrer à votre plan d'actions 3 solutions concrètes pour éviter les pièges

### Modalités d'évaluation :

- Capacité à réaliser les exercices
- Quiz sur les connaissances acquises
- Capacité à établir le plan d'actions

### Les plus de cette formation :

Des réponses pratiques selon votre contexte (basculer depuis l'OHSAS 18001, liens avec l'ISO 14001,...)

Fourniture d'une check-list exhaustive des exigences communes et spécifiques 9001 / 45001

### Public :

Dirigeants, responsables et animateurs QSE

### Pré-requis :

Connaître le fonctionnement d'un système de management (ex: ISO 9001, OHSAS 18001,...)

### Durée :

2 jours

### Coût :

En intra: 2080 € HT pour un groupe de 1 à 6 personnes

En inter (nous consulter pour les dates) : 1340 € HT par personne

Accessible en classe à distance



# Intégrer l'ISO 14001 : 2015 dans votre Système de Management

## Programme

### 1. Principes et enjeux

- Les enjeux de l'environnement et de l'ISO 14001
- Le vocabulaire de l'ISO 14001

### 2. La structure commune avec les autres normes de management (qualité, sécurité,...)

- Structure de la norme
- Logique des systèmes de management intégrés
- Les points clés à intégrer : contexte, parties intéressées, politiques, planification, risques et opportunités, gestion documentaire, revue de direction, compétences,...

### 3. Les spécificités de l'ISO 14001

- L'analyse environnementale
- Le cycle de vie
- L'obligation de conformité

### 4. Réussir la mise en œuvre

- Les pièges à éviter
- Les acteurs
- Le calendrier
- En partant de l'ISO 9001

---

### Objectifs :

Être capable :

- D'évaluer le delta entre la situation actuelle de votre entreprise et les exigences de la norme
- D'identifier les éléments communs entre votre système de management actuel et les exigences clés de l'ISO 14001
- D'intégrer à votre plan d'actions 3 solutions concrètes pour éviter les pièges

### Modalités d'évaluation :

- Capacité à réaliser les exercices
- Quiz sur les connaissances acquises
- Capacité à établir le plan d'actions

### Les plus de cette formation :

Une méthode pour réaliser son analyse environnementale

Fourniture d'une check-list exhaustive des exigences communes et spécifiques 9001 / 14001



### Public :

Dirigeants, responsables et animateurs QSE

### Pré-requis :

Connaître le fonctionnement d'un système de management (ex: ISO 9001)

### Durée :

2 jours

### Coût :

En intra: 2080 € HT pour un groupe de 1 à 6 personnes

Accessible en classe  
à distance

## L'essentiel pour améliorer la qualité

### Programme

#### 1. Identifier les enjeux de la qualité

Démystifier le vocabulaire  
Les défis de la qualité  
Conformité et qualité perçue

#### 2. S'organiser pour assurer la satisfaction de ses clients

Comprendre les attentes de ses clients.  
S'organiser par les processus  
Les leviers pour améliorer la qualité des produits et des services  
Le contrôle et l'évaluation de la qualité  
Organiser les responsabilités

#### 3. Améliorer en continu

Le PDCA  
Se situer par rapport la politique qualité et les objectifs associés  
Le plan d'actions  
Les indicateurs et tableaux de bord qualité  
Les groupes de résolution de problèmes

#### 4. L'ISO 9001, c'est quoi?

La logique de la norme  
Les thèmes abordés  
La certification  
Comment me situer par rapport aux exigences?

---

#### Objectifs :

Être capable de :

- Situer mon rôle et mes leviers d'action dans la démarche qualité de mon entreprise
- Identifier les éléments de la politique qualité transposables à mes activités
- Planifier 3 actions concrètes à mettre en œuvre pour améliorer la qualité dans mon quotidien

#### Modalités d'évaluation :

- Capacité à réaliser les exercices
- Quiz sur les connaissances acquises
- Capacité à établir le plan d'actions

#### Les plus de cette formation :

Une approche simple et pragmatique.

Des exposés limités au strict minimum au profit d'exercices pratiques.

Un temps réservé aux questions propres aux spécificités de l'entreprise des participants.

#### Public :

Tous

#### Pré-requis :

Aucun

#### Durée :

1 jour

#### Coût :

1040 € HT pour un groupe de 1 à 6 personnes

En inter : 670 € HT

(nous consulter pour les dates)

Accessible en classe  
à distance





# Comprendre l'ISO 9001 : 2015

## Programme

### 1. Présentation générale de la norme ISO 9001 version 2015

La structure des normes de système de management

La logique des 10 chapitres de l'ISO 9001 Le vocabulaire

### 2. Comprendre les 4 concepts clés

La satisfaction du client et des parties intéressées

L'approche processus

L'amélioration continue

Les risques et opportunités

### 3. Découvrir les exigences

- Contexte de l'organisme
- Leadership
- Planification
- Support
- Maîtrise opérationnelle
- Evaluation des performances
- Amélioration continue

### 4. Diagnostic

État des lieux avant de mettre en œuvre l'ISO 9001

Auto diagnostic d'un système existant

Les audits internes et tierces partie

Votre plan d'actions

---

#### Objectifs :

Être capable :

- D'identifier des moyens pour répondre de façon concrète aux 4 concepts clés
- De transposer les exigences normatives dans votre réalité opérationnelle
- De construire votre plan d'actions individuel

#### Modalités d'évaluation :

- Capacité à réaliser les exercices
- Quiz sur les connaissances acquises
- Capacité à établir le plan d'actions

#### Les plus de cette formation :

Une approche simple et pragmatique

La découverte d'outils pour répondre aux exigences

Des exercices pour travailler sur des cas pratiques

Des exemples et illustrations

Des quiz digitalisés depuis votre smartphone ou votre pc

#### Public :

Tous

#### Pré-requis :

Aucun

#### Durée :

3 jours

#### Coût :

En intra: 3120 € HT pour un groupe de 1 à 6 personnes

En inter : 2010 € HT

(nous consulter pour les dates)

Accessible en classe  
à distance



# Comprendre l'EN 9100 : 2018

## Programme

### 1. Présentation générale de la norme EN 9100 version 2016 / 2018

L'articulation avec l'ISO 9001  
Le vocabulaire

### 2. Comprendre les concepts clés

La sécurité des produits  
Les spécificités de l'approche par les risques  
Eléments critiques, exigences spéciales, caractéristiques clés  
La revue de premier article  
La gestion de configuration  
L'environnement de travail

### 3. Découvrir les exigences spécifiques de l'EN 9100

- Contexte de l'organisme
- Leadership
- Planification
- Support
- Maîtrise opérationnelle
- Evaluation des performances
- Amélioration continue

### 4. Diagnostic et mise en œuvre

État des lieux avant de mettre en œuvre l'EN 9100  
Auto diagnostic d'un système existant  
Comment déployer l'EN 9100?  
Votre plan d'actions

---

#### Objectifs :

Être capable :

- D'identifier les concepts clés spécifiques au domaine aéronautique / spatial
- D'évaluer le delta entre la situation actuelle de votre entreprise et les exigences de la norme
- D'identifier les points critiques pour préparer une certification EN 9100

#### Modalités d'évaluation :

- Capacité à réaliser les exercices
- Quiz sur les connaissances acquises
- Capacité à établir le plan d'actions

#### Public :

Cadres et agents de maîtrise, responsables et animateurs qualité

#### Pré-requis :

Connaître l'ISO 9001 version 2015

#### Durée :

2 jours

#### Coût :

En intra: 2080 € HT pour un groupe de 1 à 6 personnes

#### Les plus de cette formation :

Fourniture d'une check-list exhaustive des exigences communes et spécifiques 9001 / 9100

Des quiz digitalisés depuis votre smartphone ou votre pc





## Devenez auditeur qualité interne

### Programme

#### 1- L'audit qualité interne, facteur de progrès et d'amélioration continue

Différence entre audit et diagnostic  
Description générale de l'audit

#### 2- La complémentarité des différents types d'audit

#### 3- Le rôle du programme d'audit

#### 4- Le plan d'audit, vecteur de communication et de collaboration

#### 5- La préparation et les documents d'audit, garants d'un examen pertinent

La rédaction des guides d'entretien  
La logique de questionnement

#### 6- Les entretiens d'audit, opportunités de partage et d'échange

Le climat de confiance  
Eviter les conflits  
Conduire un entretien

#### 7- Les réunions d'ouverture, de synthèse et de clôture, jalons méthodologiques

Réaliser ces réunions  
La rédaction du rapport d'audit

#### 8- Le suivi et le pilotage des actions correctives suite à audit, données d'entrée des revues de direction

#### 9- application sur un cas pratique :

Préparation d'un audit  
Réalisation d'un entretien  
Rédaction d'un rapport d'audit

---

#### Objectifs :

Être capable de réaliser un audit qualité interne de manière autonome

#### Public :

Cadres et agents de maîtrise

#### Modalités d'évaluation :

- Capacité à mettre en œuvre sur un cas pratique les techniques et comportements
- Quiz sur les connaissances acquises

#### Pré-requis :

Avoir des connaissances générales sur le management de la qualité et/ou l'ISO 9001

La réussite à l'évaluation se traduit par une attestation d'auditeur qualité interne

#### Durée :

2 jours

#### Les plus de cette formation :

Application sur un cas pratique



#### Coût :

En intra: 2080 € HT pour un groupe de 1 à 4 personnes



## Résoudre efficacement les problèmes en impliquant les équipes

### Programme

#### 1- Principes et vocabulaire

- L'intérêt du travail en groupe
- L'amélioration continue
- Les difficultés liées au groupe - les leviers d'action
- Action curative, action corrective, action préventive

#### 2- Découvrir et pratiquer la méthode 8D et les outils associés

- Les étapes de la méthode
- Exercices de découverte et de mise en pratique :
  - \* Le QQQQCCP
  - \* Le diagramme d'Ishikawa (ou 5 M)
  - \* Le 5 pourquoi (ou 5P)
  - \* Les méthodes de décision en groupe (votes, matrices, ...)
  - \* La fiche 8 D
- Les clés pour bien utiliser ces outils

#### 3- Etude de cas

- Utiliser la méthode 8D et les outils associés pour résoudre un problème

#### 4- Découvrir les méthodes participatives « sur le terrain »

- Le management visuel
- Quels outils pour quels problèmes?
- Exercices de découverte et de mise en pratique :
  - \* QRQC
  - \* CEDAC
  - \* SQCDP

#### 5- Comment réussir la mise en place d'une démarche participative?

- Pourquoi est-ce facile de se planter?
- Les clés de la réussite
- Comment planifier la mise en œuvre?

---

#### Objectifs :

Être capable :

- De résoudre un problème en utilisant la méthode 8D en groupe
- D'identifier les causes d'un problème avec un 5M en mode post-it
- De formaliser 3 pistes d'actions concrètes à proposer à votre entreprise pour développer la résolution de problèmes en groupe

#### Modalités d'évaluation :

- Capacité à mettre en œuvre sur un cas pratique les techniques et comportements
- Capacité à établir le plan d'actions

#### Les plus de cette formation :

Manipulation de tous les outils  
Travail en groupe  
Etude de cas



#### Public :

Tous publics

#### Pré-requis :

Avoir 3 années d'expérience en entreprise

#### Durée :

2 jours

#### Coût :

En intra : 2080 € HT pour un groupe de 3 à 8 personnes

Accessible en classe  
à distance

## Comment dynamiser votre démarche de progrès?

### Programme

#### Passer de la « gestion » à « l'animation »

Donner du sens au mot "Qualité"

Les bases de l'animation

Pourquoi animer la qualité ?

Distinguer la Qualité statique et la Qualité dynamique

#### Réaliser un état des lieux de la dynamique Qualité de votre organisme

Vos réussites et vos échecs

Cartographier les forces en présence

Autodiagnostic à partir d'un outil

#### Les clés pour convaincre

Préparer et construire votre argumentation

Mieux connaître vos interlocuteurs pour s'adapter

Pour les parties intéressées, identifier les bénéfices et pertes induits par la démarche qualité

#### Structurer la communication qualité

Les règles d'une communication efficace

Définir votre plan de communication qualité

Les pièges à éviter

Savoir utiliser l'affichage

#### Organiser la dynamique Qualité

Identifier les éléments dynamiques de votre système de management; le rôle clé des actions

Créer les dispositifs d'animation sur les 3 niveaux: stratégique, par processus, sur le terrain pour les équipes

Utiliser le management visuel et les outils collaboratifs digitaux

#### Etablir votre programme de dynamisation

Savoir construire votre plan d'animation qualité

Transposer les outils pour vos besoins

---

### Objectifs :

Être capable de :

- Réaliser un état des lieux de la dynamique qualité de votre entreprise
- Planifier au moins 3 actions concrètes de dynamisation de votre démarche
- Formaliser l'évolution de votre fiche de poste pour y clarifier les rôles d'animation

### Modalités d'évaluation :

- Quiz des acquis
- Plan d'actions
- Attestation de formation

### Les plus de cette formation :

Une pédagogie active et variée sous forme d'ateliers : autodiagnostic, jeux, études de cas, échanges de pratiques, ...  
Utilisation de supports digitaux



### Public :

Responsable qualité

Animateur qualité

### Pré-requis :

Connaissance des principes du management de la qualité

Être acteur de la fonction qualité depuis plus de 1 an

### Durée :

2 jours

### Coût :

En inter : 1340 € HT

(nous consulter pour les dates)

Accessible en classe  
à distance

## Nouveauté Améliorer la satisfaction du client lors de son parcours

### Programme

#### 1- Les enjeux de l'expérience client

Définitions de l'expérience client et du parcours client.

De la qualité attendue à la qualité perçue : comprendre le client et améliorer sa perception.

#### 2- Décrire le parcours client

Formaliser le parcours clients

Intégrer les moments de vérité et les irritants.

Personnifier le parcours client

Les outils pour écouter le client

#### 3 - Améliorer l'expérience client lors de son parcours

L'importance des activités « en contact direct »

Les dimensions fonctionnelles, relationnelles et émotionnelles de votre prestation

Les leviers d'amélioration des activités en contact direct

L'effet « waouw »

#### 4- Optimiser et sécuriser le parcours client

Formaliser la mission

Utiliser le modèle de Kano (impact des différents attributs sur la satisfaction)

Etablir le scénario idéal et le scénario catastrophe

Anticiper les défaillances

#### 5- Votre plan d'actions

Les étapes pour réussir votre projet

Transposer concepts et outils à vos besoins

#### Objectifs :

Être capable de :

- Formaliser un parcours client
- Etablir un plan d'amélioration de l'expérience client
- Utiliser les outils

#### Modalités d'évaluation :

- Capacité à réaliser les exercices
- Quiz sur les connaissances acquises
- Capacité à établir le plan d'actions

#### Les plus de cette formation :

Partage d'expériences

Une étude de cas pour mettre en application les concepts et outils



#### Public :

Responsable qualité

Responsable marketing communication

Responsable service client / relation client

Pilotes de processus

#### Pré-requis :

Au minimum 2 ans d'expérience avec des clients

#### Durée :

2 jours

#### Coût :

En intra: 2080 € HT pour un groupe de 1 à 8 personnes

En inter (nous consulter pour les dates):

1340 € HT par personne

Accessible en classe  
à distance

# Des programmes personnalisables et accessibles

Neo facto vous propose de personnaliser ces programmes en fonction des besoins, des profils, et des pré-requis des participants.

L'objectif est de définir des programmes sur mesure visant le développement des compétences souhaitées ou des actions d'acquisition, d'adaptation pour des publics souhaitant évoluer dans leur emploi, se maintenir dans leur poste ou leur niveau culturel.

A ce jour, aucune de nos formations n'est certifiante. Une évaluation des acquis est réalisé pour chaque formation sous forme de résultat à un quiz ou d'une mise en situation.

La méthode employée est la suivante :

- Analyse du contexte dans lequel s'inscrit le projet de formation
- Identification du public visé par la formation et les objectifs poursuivis en termes de savoir, savoir faire, savoir-être ou à l'apprentissage de la mise en œuvre d'une compétence dans un environnement professionnel
- Identification des besoins pour l'accessibilité, l'accueil et l'adaptation de la pédagogie aux personnes handicapées
- Etude du besoin de formation (finalités, buts) avec le demandeur afin d'ajuster sa réponse en adéquation avec le besoin
- Définition des pré-requis (les différents niveaux de connaissances, de savoir faire, d'expériences professionnelles ou de fonctions exercées nécessaires pour suivre efficacement la formation déterminée)
- Proposition d'un contenu de formation et des modules adaptés au public et aux besoins des participants à la formation
- Définition des compétences qui seront développées pendant la formation
- Identification de la durée nécessaire, de la date, du lieu, de la taille du groupe
- Proposition d'outils pédagogiques, des moyens techniques et d'encadrement identifiés et variés pour chaque étape de formation en fonction des objectifs poursuivis: apports théoriques, pratiques, méthodologiques
- Identification des indicateurs qui permettront de s'assurer de l'atteinte des objectifs (acquisition ou amélioration des compétences )
- La validation de la méthode d'évaluation de la formation (étude de cas, mise en situation, questionnaire...) et la sanction de la formation

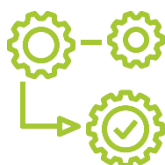
# 5 méthodes pédagogiques au service de la formation

Les modalités pédagogiques sont adaptées aux objectifs de chaque formation.

5 méthodes pédagogiques sont intégrées dans les formations :



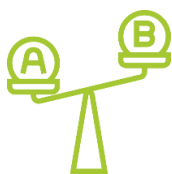
Méthode  
**Magistrale**



Méthode  
**Démonstrative**



Méthode  
**Découverte**



Méthode  
**Analogique**



Méthode  
**Interrogative**





# C O N T A C T

Adresse :

Neo facta SARL  
12 bis, port de l'embouchure  
31 000 Toulouse  
[www.neofacto.fr](http://www.neofacto.fr)

Téléphone :

06 64 27 88 20

Mail :

[olivier.lartigau@neofacto.fr](mailto:olivier.lartigau@neofacto.fr)

Social :

<https://www.linkedin.com/in/olivier-lartigau-4189a417/>

Centre de formation à la déclaration  
d'activité enregistrée sous le numéro  
73 31 05273 31 auprès du préfet de la  
région Midi-Pyrénées



La certification qualité a été délivrée  
au titre de la catégorie d'action  
suivante : Actions de formation.

neo facto

Accompagner vos dynamiques de progrès