



# Guide d'animation par le tuteur

## « Parcours DECOUVERTE : qualité et métrologie appliquées à l'agronomie et à l'agroalimentaire »

---



*Ce document complète le document destiné aux apprenants « Bienvenue dans le Parcours Découverte ». Il vous apporte, en tant qu'enseignant(e), formateur/formatrice ou tuteur/tutrice, des compléments d'information et des suggestions pour adapter au mieux le scénario pédagogique à votre contexte d'enseignement.*

### INTRODUCTION

Ce parcours n'est pas un cours au sens traditionnel : les illustrations du terrain et les exercices de réflexion priment sur les apports théoriques. Il vise à la DECOUVERTE des principes de base, de l'intérêt, mais aussi des difficultés potentielles de la qualité, de la métrologie et de la méthode HACCP.

La volonté des concepteurs est de :

- dédramatiser l'image de ces démarches
- attirer l'attention sur les difficultés à anticiper
- convaincre de l'intérêt et donner envie de mettre en œuvre.

La Découverte est constituée de 6 étapes autonomes qu'il est cependant recommandé de suivre dans l'ordre proposé (voir les scénarios détaillés en annexe) :

- Au cœur d'une entreprise agro-alimentaire : la méthode HACCP
- La métrologie en action
- Qualité : 7 principes appliqués au terrain
- Théâtre forum : Du rififi chez « Café Malin »
- Référentiels, accréditation et certification
- Retours d'expériences et prospective

Une « Boîte à outils » offre des exemples et modèles de documents (procédures, indicateurs, fiches de vie, ...).

### PUBLICS-CIBLES

**Domaines :** Agriculture, agronomie, agro-alimentaire

**Types de cursus :**

- Etudiants en formation initiale (niveaux M1 à Doctorat)
- Professionnels en formation continue

**Fonctions (actuelles ou visées) :**

- Décideurs
- Responsables de la mise en place d'une démarche qualité/métrologie
- Responsables de recherche
- Responsables de formations intégrant un volet Q/M

## PREREQUIS

Accès à un ordinateur ; accès à Internet ; connaissances bureautiques de base.

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

### Savoir-faire de l'apprenant au terme du Parcours Découverte

- Employer à bon escient la terminologie et les principaux concepts inhérents à une démarche qualité-métrologie
- Aborder la qualité et la métrologie en étant conscient tant de leur intérêt que de leurs biais potentiels
- Contribuer efficacement à une démarche qualité ou métrologie existante
- Transmettre votre conviction aux collaborateurs et auprès de votre hiérarchie.

## MODALITES PEDAGOGIQUES

Le plus souvent c'est une approche inductive qui a été choisie : l'étudiant réfléchit en réalisant des activités d'apprentissage et c'est ensuite qu'il accède à un apport théorique.

Les ressources pédagogiques sont constituées principalement de supports vidéo et les exercices sont à réaliser sur l'ordinateur, avec un niveau élevé d'interactivité.

Le parcours est conçu pour pouvoir être suivi dans les pires conditions : à distance et en auto-apprentissage, sans accompagnement. Cependant, elle gagnera à être tutorée, de manière à favoriser les échanges, les débats et à renforcer l'interactivité entre participants.

### Idée d'introduction du cours par un tuteur :



*Avant de démarrer la Découverte, invitez les participants à exprimer leur expérience vécue dans le domaine de la qualité ou de la métrologie. S'ils n'ont pas encore d'expérience, ils peuvent exprimer l'idée qu'ils se font de ces démarches, ainsi que les craintes/intérêts qu'elles suscitent.*

D'autres suggestions pédagogiques figurent dans le **scénario du parcours, en annexe.**

### Auto-évaluation et évaluation :

Conçu pour de l'auto-formation, ce parcours propose des exercices d'auto-évaluation des acquis permettant à l'apprenant de juger, en autonomie, de la nécessité de revoir des notions. Il n'intègre pas de système de notation.

La présence d'un tuteur permettra de réaliser une évaluation des acquis à partir d'exercices complémentaires suggérés dans les annexes.

Enfin, l'établissement diffusant ce cours dans le cadre d'un cursus certifiant ou diplômant est responsable de l'organisation du tutorat, ainsi que des modalités d'évaluation, de notation et d'examen.

## TEMPS DE TRAVAIL ESTIMÉ : au moins 20 h

Si ces thématiques ne sont pas déjà familières pour l'étudiant et si le cours est suivi en auto-formation, sans tutorat (hors temps de navigation et d'organisation du travail) :

- Consultation des supports de cours et de réalisation des exercices :
  - Vidéos : 4 h
  - Exercices interactifs (certains intégrant des vidéos) : 10 h
  - Autres activités (exercices non interactifs, lectures) : 3 h
- Consultation des exemples de documents fournis (rubrique « Boîte à outils ») : environ 2 h
- Lectures d'approfondissement (rubrique « Boîte à outils / Pour aller plus loin ») : de 1 h à ... plusieurs jours selon les choix de l'apprenant.

## **SOUTIEN AUX APPRENANTS EN DIFFICULTÉ**

Dans le cas d'une auto-formation, les rétroactions finales des exercices et auto-évaluations invitent l'apprenant à revoir les contenus en cas de résultats insuffisants.

Dans une diffusion avec tutorat, des compléments pourront être fournis par l'établissement diffuseur.

**Le Comité pédagogique**

# Scénarios pour le tuteur

## « Parcours DECOUVERTE : qualité et métrologie appliquées à l'agronomie et à l'agroalimentaire »

---

Vous trouverez ci-après, pour chaque séquence, le scénario pédagogique. Il indique : la liste des activités d'apprentissage, le temps estimé nécessaire, ainsi que des suggestions de prolongement en classe par le tuteur.

**Pour la séquence « Théâtre forum » en particulier, voici des suggestions complémentaires à celles figurant dans la fiche-scénario :**

### **Exo initial : Enrichir la scène filmée**

Les étudiants essaieront à leur tour de débloquer la situation de Café Malin : « Comment est-ce que vous interviendriez dans ce conflit pour aboutir à une solution pertinente ? » (exercice de réflexion faisable par écrit ou par jeu de rôle) :

- « en vous mettant à la place de l'un quelconque des acteurs » (pour un niveau peu poussé de connaissance de la qualité)
- « si vous étiez Responsable qualité de Café Malin » (pour des étudiants destinés à devenir qualitatifs).

**Exercice final : Transfert de connaissances :** Le tuteur proposera une situation de crise (défaillance, non-conformité) ou demandera aux étudiants de l'imaginer, puis les étudiants devront :

- proposer la méthode la mieux adaptée pour la résoudre (5M, AMDEC, SWOT, ...)
- la mettre en œuvre auprès de collègues (jeu de rôles)
- exposer les solutions qui ont émergé

**Exercice final : Vision systémique :** Proposer aux étudiants :

- de visionner certains extraits du théâtre forum
- de lister les phrases, situations ou idées qui illustrent les 7 principes de la démarche d'amélioration selon l'ISO 9001:2015 (orientation client, relations avec les parties intéressées, leadership, implication du personnel, approche processus, amélioration continue, décisions basées sur des faits).
- et d'expliquer pourquoi.

### **Exercices pour niveau avancé en Qualité :**

**1) L'analyse des modes de défaillances et de leur criticité (AMDEC) :** Les acteurs et les specActeurs ont recherché les causes des problèmes rencontrés. Qu'est-ce qu'une méthode comme celle de l'AMDEC aurait apporté à Café Malin ?

Rép. : Après avoir identifié les défaillances, leurs causes et leurs effets, l'AMDEC permet d'en mesurer la criticité en croisant la gravité, la fréquence et, parfois, l'existence de moyens de détection. Connaître la criticité permet de concentrer les actions sur les priorités. Cette analyse se fait collectivement, de manière à croiser différents points de vue sur la gravité et la fréquence de ces défaillances. Cette méthode peut s'appliquer aux risques de défaillance, en prévention.

**2) Identifier les écarts par rapport aux exigences de la norme IS 9001 :** Vous êtes auditeur externe en mission chez Café Malin. En l'absence d'informations documentées, vous vous basez sur les dires des personnes rencontrées pour rédiger vos constats d'audit :

- formulez les non-conformités, points sensibles, pistes de progrès et points forts que vous avez détectés.
- précisez les risques ou opportunités associés à chaque point
- indiquez les n° des paragraphes de la norme sur lesquels s'appuient vos affirmations. »

Ce travail peut donner lieu ensuite à des discussions collectives, de manière à ce que les participants modifient ou confortent leur compréhension de la norme ISO 9001.

QESAMED - Scenario

"Parcours Découverte / Au cœur d'une entreprise agro-alimentaire (HACCP)"

1 h de temps de travail estimé pour l'étudiant

HACCP p. 1/2

**Mots-clefs :** HACCP, hygiène, sécurité alimentaire, danger sanitaire, point critique, point de contrôle, prévention, santé, danger chimique, danger micro-biologique, danger physique, contamination, pH, degré Brix, pasteurisation, stérilisation

Visitons une entreprise de production de petits-pots pour bébés : observons et devinons à quels endroits des précautions sont à prendre (sécurité, hygiène, fiabilité, efficacité), de manière à ce qu'il n'y ait aucun risque pour les opérateurs ou pour les futurs clients et à ce que la production soit efficace.

	Type d'activité	Temps estimé travail étudiant (en min.)	Scenario pédagogique	Suggestions pour le tuteur
AU CŒUR D'UNE ENTREPRISE AGRO-ALIMENTAIRE (HACCP)	==> <i>chapeau figurant sur plateforme</i>	0	<i>En tant que consommateur, nous apprécions de trouver sur le marché des aliments sans danger pour notre santé. Comment les producteurs peuvent-ils nous assurer cette tranquillité? Derrière le sigle HACCP se cachent une méthode et des règles concrètes que nous allons découvrir.</i>	
	Théorie intro	8	<b>Vidéo : Qualité des aliments et méthode HACCP</b> Guillaume Baud (Montpellier SupAgro) explique ce qu'est la méthode HACCP. - La Qualité des produits alimentaires - Analyser les dangers sanitaires - Hiérarchiser et prioriser les dangers - Identifier les causes des dangers et prendre des mesures préventives - Maîtriser les points critiques (CCP)	

AU CŒUR D'UNE ENTREPRISE AGRO- ALIMENTAIRE (HACCP)	Exercice	6	<b>Vidéo : Visite d'une entreprise agro-alimentaire</b> Dans cette vidéo, observez la préparation et le fonctionnement de la chaîne de production. Soyez attentifs et tentez de repérer les étapes où un point de contrôle doit être mis en place pour garantir la sécurité sanitaire du produit (point critique).	<b>Variantes</b> : cette vidéo peut remplacer une visite de terrain. Elle peut être utilisée en salle pour réaliser l'exercice en commun.
		15	<b>Image : Chaîne de production de petits pots pour bébés</b> Situez sur ce schéma les étapes de la chaîne qui représentent un point critique potentiel. Le corrigé de cet exercice se trouve dans l'exercice interactif suivant.	Cette image peut être fournie pour un travail de groupes, avec mise en commun des résultats par la suite.
		15	<b>Exercice interactif : Questions à se poser à chaque étape</b> Progresser étape par étape sur la chaîne de production d'Agro-Food et répondez aux questions que soulève la méthode HACCP.	Les questions posées dans ce jeu interactif peuvent ensuite être reprises dans une évaluation sommative classique
		15	<b>Corrigé interactif : Les points critiques sur la chaîne de production d'Agro-Food</b> Naviguez d'une étape à l'autre de la chaîne de production en affichant les dangers, mais aussi des informations et des conseils complémentaires.	
	Théorie finale	4	<b>Vidéo</b> Guillaume Baud : "L'HACCP c'est l'affaire de tous"	
	<i>==&gt; chapeau figurant sur plateforme</i>	0	<i>Comment les opérateurs peuvent-ils être certains que la température, le poids ou l'acidité affichés par les instruments de mesure sont exacts ? Une erreur peut être lourde de conséquences ! D'où l'intérêt de la métrologie.</i>	
Total temps estimé (en h) : 1,1 heure sur HACCP				

**Mots-clefs :** métrologie, mesure, étalonnage, vérification, audit, chaîne de raccordement, fiche de vie, mesurande, résolution, fidélité, justesse, exactitude, incertitude, valeur conventionnellement vraie, erreur maximale tolérée, répétabilité, capacité

<p>La mesure est omniprésente dans la recherche, l'industrie, pour qualifier des grandeurs : Température, Pression, Masse etc. Elle est indispensable pour contrôler les processus de production mais elle concerne également des critères plus qualitatifs : goût d'un produit, satisfaction d'un client ou d'un étudiant ...</p> <p>Comment s'assurer que les résultats des mesures sont fiables ? Qu'ils correspondent à la réalité ?</p> <p>Ces questions primordiales sont au coeur de la Métrologie, la science de la mesure, que vous vous apprêtez à découvrir.</p>			
Type d'activité	Temps estimé travail étudiant (en min.)	Scenario pédagogique	Suggestions pour le tuteur
LA METROLOGIE AU QUOTIDIEN	Théorie	<p><b>Vidéo : La métrologie au quotidien dans un laboratoire</b> Comment la métrologie répond aux problèmes que rencontre le chercheur.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérification et étalonnage d'une balance du laboratoire</li> <li>- Choisir son instrument de mesure en fonction des besoins</li> <li>- L'intérêt de la fonction métrologique en interne</li> </ul>	<b>Approfondissement, transfert :</b> l'apprenant devient un responsable de laboratoire qui doit commander les équipements adaptés à ses besoins (en s'appuyant sur les exigences normatives et propres au laboratoire).
	Exercice : La preuve de l'étalonnage ?	<p><b>Exercice interactif : Etalonner et vérifier une balance</b> Exercice de réflexion (consigne à télécharger)</p>	
	Théorie	<p><b>Vidéo : La métrologie dans le quotidien d'une entreprise agro-alimentaire</b> L'intérêt et l'application de la métrologie dans une entreprise agro-alimentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Témoignage : le métrologue d'une industrie agro-alimentaire</li> <li>- Le métrologue : au cœur de la décision</li> </ul>	

Total temps estimé (en h) : 0,5 heure sur La métrologie au quotidien

	Type d'activité	Temps estimé travail étudiant (en min.)	Scenario pédagogique	Suggestions pour le tuteur
LES CONCEPTS DE LA METROLOGIE	Théorie	9	<b>Vidéo : Incertitude et autres concepts métrologiques</b> L'incertitude est une donnée phare de la métrologie, l'étudier nécessite de mobiliser de nombreux autres concepts spécifiques à la métrologie. Abderafi Charki articule ces concepts pour appréhender l'incertitude. - Qu'est ce que l'incertitude en métrologie et pourquoi s'y intéresser ? - Quelles sont les causes et composantes de l'incertitude ? - L'approche de l'incertitude en fonction du type de processus	
	<i>==&gt; chapeau figurant sur plateforme</i>	0	<i>La métrologie s'appuie sur des concepts précis pour définir un processus de mesure. Découvrez ces concepts en explorant trois environnements : un atelier de sciage, un laboratoire de mesure et une place de marché.</i>	
	Concepts appliqués à différents contextes	7	<b>Prezi interactif</b> : approfondissement des concepts "dans un atelier de sciage"	<b>Exercice préalable</b> : l'apprenant aura fait des recherches personnelles sur l'un des concepts : définition, schémas explicatifs, exemples d'application, ... Il l'aura éventuellement présenté à
		7	<b>Prezi interactif</b> : approfondissement des concepts "dans un laboratoire"	
		7	<b>Prezi interactif</b> : approfondissement des concepts "près d'une place de marché"	
	<i>==&gt; chapeau figurant sur plateforme</i>	0	<i>Avez-vous bien compris les concepts de fidélité et de justesse ? Testez vos connaissances avec les exercices suivants.</i>	
Exercices de vérification de la compréhension	5	<b>Exercice interactif : Fidélité et Justesse d'un processus de mesure</b> Avez-vous bien saisi les concepts de fidélité et de justesse ? Appariez les courbes de résultats de mesures avec les caractéristiques de l'instrument de mesure correspondant.	<b>Transfert</b> : Possibilité de transférer ces exercices sur d'autres contextes soit pour conforter la compréhension, soit pour constituer une évaluation sommative	
	5	<b>Exercice interactif : Fidèle et Juste sont sur un bateau</b> Des passagers s'apprêtent à embarquer dans un bateau, mais différentes pesées doivent être effectuées avant de pouvoir larguer les amarres. L'équipage ne dispose que de 4 balances aux caractéristiques différentes. Pour chaque mesure, trouvez la balance la plus adaptée.		
<b>Total temps estimé (en h) :</b>		<b>0,7</b>	<b>heure sur Les concepts de la métrologie</b>	



Type d'activité	Temps estimé travail étudiant (en min.)	Scenario pédagogique	Suggestions pour le tuteur
<i>==&gt; chapeau figurant sur plateforme</i>	<b>0</b>	<b>PARTIE 1 : Métrologie dans un laboratoire de recherche</b>	
Illustration des concepts sur le terrain	<b>4</b>	<b>Vidéo : Préparation du café en vue d'une dégustation</b> Le CIRAD organise des séances de dégustation de produits alimentaires. Observez le protocole de préparation du café en vue de sa dégustation ; la métrologie intervient à différents niveaux.	<b>Illustration du terrain :</b> Ces vidéos peuvent remplacer une visite de terrain. Divers aspects de la métrologie ou de la qualité peuvent être développés par l'enseignant à partir de ces exemples.
	<b>2</b>	<b>Vidéos : L'interprétation de la norme par le chercheur : un protocole expérimental</b> Le protocole de préparation et de dégustation du café est soumis à une norme. Isabelle Maraval présente les exigences normatives et comment elle les a interprétées.	
Exercice	<b>30</b>	<b>Exercice interactif : Préparation de café et métrologie</b> Incarnez le rôle du métrologue dans le cas de la préparation de café en vue d'une dégustation. Les corrigés sont intégrés à l'exercice.	
Illustration des concepts sur le terrain	<b>0</b>	Comment traduire en termes métrologiques les exigences d'une norme ?	
	<b>2</b>	<b>Vidéo :</b> "L'interprétation de la norme par le métrologue : exigence de résultat"	
	<b>5</b>	<b>Vidéo :</b> "L'interprétation de la norme par le métrologue : exigence de moyen et surmétrologie"	
Exercice	<b>30</b>	<b>Exercice interactif : Rédiger un protocole expérimental à partir des exigences du chercheur</b> Corrigé intégré à l'exercice.	
<i>==&gt; chapeau figurant sur plateforme</i>	<b>0</b>	<b>PARTIE 2 : La métrologie et l'analyse sensorielle</b>	
Témoignage terrain	<b>5</b>	<b>Vidéo : La constitution et le suivi d'un jury de goûteurs</b> Pour la dégustation de café, l'être humain est lui-même l'appareil de mesure : comment garantir la répétabilité ?	
<i>==&gt; chapeau figurant sur plateforme</i>	<b>0</b>	<i>Malgré l'aspect qualitatif des mesures et des instruments de mesure dans la dégustation, les concepts de la Métrologie s'appliquent. Les avez-vous repérés dans l'Interview d'Isabelle Maraval ? Faites l'exercice ci-dessous.</i>	

MAITRISER LE  
PROCESSUS DE  
MESURE

Exercice : mesures qualitatives	5	<b>Exercice interactif : Les concepts de la Métrologie dans le cas de mesures qualitatives</b> Corrigé intégré à l'exercice	
	2	<b>Exemple</b> : Fiche de vie d'un dégustateur	
Témoignages terrain	9	<b>Vidéo : Métrologie analytique et qualitative pour évaluer une huile : l'exemple de HuilNord</b> La mesure qualitative (dégustation) est associée à une mesure quantitative pour qualifier les huiles d'olive à HuilNord.	<b>Approfondissement</b> : l'apprenant va mener des recherches sur les instruments (humains ou matériels) utilisés comme outils de mesure dans diverses entreprises agro-alimentaires, en explicitant en quoi ils sont adaptés aux exigences (ou pas). L'enseignant peut fournir des descriptifs d'entreprises contenant éventuellement des pièges (instruments inadaptés).
	4	<b>Vidéo : La métrologie quand l'instrument de mesure est un être humain</b> Gilles Calchera explique comment le métrologue s'adapte au cas de l'analyse sensorielle.	

**Total temps estimé (en h) : 1,6 heure sur Maîtriser le processus de mesure**

**Mots-clefs :** démarche qualité, ISO, client, leadership, processus, procédure, indicateurs, amélioration, indicateur, audit, mesure de la satisfaction, partie intéressée

**Chapeau général :** A partir de cas concrets variés vous allez vous questionner : en quoi la métrologie et la qualité ont été bénéfiques (ou pas) dans ces situations ? Quels sont leurs intérêts et leurs contraintes pour le décideur, l'enseignant, le chercheur, ou le professionnel ?

Quel intérêt du couple métrologie-qualité pour un laboratoire de recherche ? Pouvons-nous mettre en place de la métrologie lorsque l'outil de mesure est l'humain ? Pourquoi une démarche qualité dans l'enseignement supérieur ? Comment ça se passe dans une entreprise ? Quelles sont les principales étapes de mise en œuvre ?

	Type d'activité	Temps estimé travail étudiant (en min.)	Scenario pédagogique	Suggestions pour tuteur
COMMENT SE LANCER DANS UNE DEMARCHE QUALITÉ	Théorie	13	<p><b>Vidéo : Les étapes pour démarrer une Démarche Qualité</b></p> <p>De l'analyse du contexte jusqu'aux premières évaluations de l'atteinte des objectifs, Heidi Despinoy développe pas à pas les étapes à suivre pour démarrer une Démarche Qualité cohérente au sein d'un établissement.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analyser le contexte</li> <li>2. Définir le champ d'application</li> <li>3. Choisir un référentiel</li> <li>4. Formaliser la Politique Qualité</li> <li>5. Faire un audit initial</li> <li>6. Mettre en place le plan d'action</li> <li>7. Mettre en œuvre le plan d'action</li> </ol> <p>Évaluer sa démarche Qualité : se certifier ou pas ?</p>	
<b>Total temps estimé (en h) :</b>		<b>0,2</b>	<b>heure sur Se lancer dans une démarche qualité</b>	

	Les activités que nous réalisons visent toujours à répondre à des besoins. Quels sont-ils ? Comment les connaître ? Comment savoir s'ils évoluent ? Et surtout qui a ces besoins ? Nous allons répondre à ces questions en explorant la notion de "client".			
ORIENTATION CLIENT	Type d'activité	Temps estimé travail étudiant (en min.)	Scenario pédagogique	Suggestions pour tuteur
	Exercice	60	<b>Exercice interactif : Les clients et leurs exigences</b> A partir de témoignages et de fiches décrivant deux organismes, identifiez leurs clients potentiels, ainsi que les exigences de ces derniers.	
			<b>Corrigé intégré à l'exercice</b>	
	Théorie	7	<b>Vidéo 1 : La notion de client</b> Nicolas Deleigne vous explique la notion de "Client" dans la démarche qualité : - La définition de "Client" - Les clients dans différents types d'organisations - La relation fournisseur-client à l'intérieur d'une organisation	
	Théorie	6	<b>Vidéo 2 : Théorie : Connaître les exigences des clients</b> - Impliquer le client pour connaître ses exigences - Les attentes explicites et implicites des clients	
	<i>==&gt; chapeau figurant sur plateforme</i>	0	<i>A ce stade, nous avons bien identifié les clients, leurs besoins et leurs attentes. Comment savoir maintenant si nous satisfaisons ces exigences ? En évaluant méthodiquement la satisfaction du client, des éléments d'insatisfaction sont révélés, parfois surprenants, notamment lors des premières évaluations.</i>	
	Exercice	18	<b>Exercice interactif : Evaluer la satisfaction clients</b> Vous êtes Responsable qualité d'un organisme, vous devez créer un questionnaire pour connaître la satisfaction de vos clients.	<b>Approfondissement</b> : solliciter des commentaires, réflexions à partir du témoignage de l'ESIER en fin d'exercice : de quoi peut venir l'insatisfaction ? => quantité / qualité / délais, autre attente, .... Amener l'apprenant à se mettre dans la peau du client.
<b>Corrigé intégré à l'exercice</b> : fiches-types d'évaluation de la satisfaction & témoignage vidéo d'un Responsable qualité				
<i>==&gt; chapeau figurant sur plateforme</i>	0	<i>Etre attentif au client, communiquer avec lui pour connaître ses exigences, ou évaluer sa satisfaction, c'est une démarche qui va apporter beaucoup d'informations utiles à l'organisme. Mais après avoir été sollicité, avoir donné de son temps pour répondre, ce client est-il informé de ce qui se passe ?...</i>		

<b>Théorie</b>	<b>5</b>	<b>Vidéo : Evaluer la satisfaction du client</b> Nicolas Deleigne propose une synthèse sur la notion de client et de satisfaction du client : - La satisfaction client dans le cadre de formations - L'évaluation de la satisfaction client est un processus - La "dictature du client"	
	<b>1</b>	<b>Schéma</b> : De la qualité souhaitée à la qualité perçue	
<i>==&gt; chapeau figurant sur plateforme</i>	<b>0</b>	<i>Vous avez compris les notions de clients, d'attentes et de satisfaction du client... mais dans la réalité chacun se trouve ne se trouve-t-il pas, tour à tour, dans le rôle de client ou de fournisseur ?</i>	
<b>Exercice</b>	<b>15</b>	<b>Exercice interactif : Etre à la fois client et prestataire</b> D'après le discours d'un Directeur industriel et technique, identifiez à quel moment il a un rôle de client, ou de fournisseur.  <b>Corrigé</b> intégré à l'exercice : texte apportant la réponse et expliquant comment on identifie qu'il est fournisseur / client	<b>Transfert et approfondissement</b> : l'apprenant choisira un organisme et un rôle dans cet organisme. Il décrira avec qui il va interagir (en interne et en externe) ; puis précisera s'il est en position de client ou fournisseur. Cet exercice peut donner lieu d'abord à un travail de personnel, puis de groupe (1 groupe par organisme). La mise en commun avec les collègues permettra de confronter les propositions et d'affiner la compréhension.
<b>Complément</b>	<b>3</b>	<b>Diapositives</b> : Orientation client (fondements, bénéfices et actions envisageables)	
<b>Total temps estimé (en h) :</b>		<b>1,9</b>	<b>heure sur Orientation client</b>

	Etre attentif à ses clients c'est important, bien sûr. Mais il y a d'autres entités qui gravitent autour de l'organisme, dont les décisions ont des répercussions sur nos choix, ou bien qui subissent les conséquences de nos actions. Qui sont-ils et comment y être attentif ?			
LES RELATIONS AVEC LES PARTIES INTERESSEES	Type d'activité	Temps estimé travail étudiant (en min.)	Scenario pédagogique	Suggestions pour tuteur
	<b>Théorie</b>	<b>6</b>	<b>Vidéo : Identifier les parties intéressées</b> Nicolas Deleigne explicite la notion de "parties intéressées", auxquelles un organisme a tout intérêt de s'intéresser : - Définition d'une partie intéressée - Exemples de parties intéressées pertinentes - L'écoute des parties intéressées pertinentes	
	<b>Exercice</b>	<b>15</b>	<b>Exercice interactif : Les parties intéressées pertinentes</b> Dans les différentes situations qui vous sont présentées, trouvez les parties intéressées pertinentes au sens de la démarche qualité.	<b>Transfert</b> : L'apprenant choisira un organisme et identifiera (ou imaginera) quelles peuvent être les parties intéressées pertinentes, et pourquoi.
	<b>Complément</b>	<b>3</b>	<b>Diapositives</b> : Parties intéressées (fondements, bénéfiques, actions envisageable)	
<b>Total temps estimé (en h) : 0,4 heure sur Management des relations avec les parties intéressées</b>				

Qui va décider de mettre en place une démarche qualité ou une fonction métrologie ? Qui va ensuite assurer sa diffusion à tous les niveaux ? Ce sont les responsables (Direction, services, etc.). Ils vont assurer cette fonction de leadership indispensable pour une adhésion de l'ensemble du personnel. Nous allons voir quel est l'intérêt de ces démarches pour un organisme, comment les mettre en place et quelles sont les contraintes qui vont probablement survenir.

LEADERSHIP	Type d'activité	Temps estimé travail étudiant (en min.)	Scenario pédagogique	Suggestions pour tuteur
	Exercice	30	<b>Exercice interactif : L'engagement de la direction et les conditions du succès</b> A partir de témoignages de responsables d'établissements imaginez les conséquences possibles d'un manque d'engagement de la Direction sur l'efficacité de la démarche qualité.  <b>Corrigé</b> intégré à l'exercice	
	Théorie	9	<b>Vidéo : L'implication de la direction</b> Nicolas Delelignie décrit le rôle de la Direction dans une démarche qualité. Des responsables d'établissements apportent leurs témoignages : - Communiquer - Reconnaître et valoriser l'implication du personnel - Définir un périmètre d'application de la démarche - Identifier les moyens nécessaires, calibrer le projet	
	Exemple	2	<b>Cartographie des processus</b> : le périmètre qualité défini par la société Café Malin	
	Témoignage	4	<b>Vidéo</b> : Comment faire face aux récalcitrants ?	
	Complément	3	<b>Diapositives</b> : Le leadership (fondements, bénéfices, actions envisageables)	
	<b>Total temps estimé (en h) :</b>		<b>0,8</b>	<b>heure sur Leadership</b>

	L'implication des dirigeants est fondamentale... mais pas suffisante. La démarche qualité ou la métrologie nécessitent l'implication de tous, aux différents niveaux d'action. Comment mobiliser et motiver le personnel ? Comment connaître le niveau de cette implication ?			
IMPLICATION PERSONNEL	Type d'activité	Temps estimé travail étudiant (en min.)	Scenario pédagogique	Suggestions pour tuteur
	Témoignages	2	<b>Vidéo : Pourquoi impliquer son personnel dans une démarche qualité ?</b> Des responsables d'établissements d'enseignement supérieur et de recherche partagent leur expérience et se questionnent sur l'implication de tous dans la démarche qualité. Quel intérêt ? Comment faire ?	
	Théorie	6	<b>Vidéo : L'implication du personnel</b> Nicolas Deleigne approfondit la question et apporte quelques conseils utiles pour favoriser l'implication du personnel. - Quelques éléments favorisant l'implication du personnel - Penser, organiser et maintenir l'implication de son personnel - La reconnaissance et les responsabilités - Laisser des espaces d'expression	
	Exercice	15	<b>Consigne : Comment évaluer l'implication du personnel ?</b> Votre Directeur vous demande de lui suggérer des indicateurs qui lui permettront de suivre l'évolution de l'implication du personnel.	
			<b>Corrigé-type</b>	
	Témoignages	7	<b>Vidéo : Comment le personnel a été impliqué dans la démarche qualité.</b> Des témoignages de responsables d'établissement : concrètement, comment se traduit l'implication du personnel ?	
	Exercice	30	<b>Consigne : Comment motiver le personnel ?</b> La société "Café Malin" a fait appel à vous pour l'aider à comprendre pourquoi le personnel n'est pas motivé et comment agir pour corriger cela.	<b>Transfert :</b> l'implication du personnel réclame plus du savoir-être et du savoir-faire que des connaissances. Le jeu de rôle est un moyen très efficace pour faire ressentir aux apprenants les décisions et postures qui favoriseront l'implication du personnel.
			<b>Corrigé-type</b>	
Complément	5	<b>Diapositives :</b> l'implication du personnel (fondements, bénéfices, actions envisageables)		
Auto-évaluation finale sur 1ère partie	30	<b>Exercice interactif :</b> Auto-évaluation des acquis sur le vocabulaire et les concepts vus sur les 4 premiers chapitres.		
<b>Total temps estimé (en h) :</b>		<b>1,6</b>	<b>heure sur Implication du personnel</b>	



L'approche processus, qu'est-ce que ça change au quotidien ? Nous allons définir ce qu'est un processus et comprendre ce qui se produit quand on choisit de considérer les activités d'un organisme à travers ce prisme... Les conséquences sont nombreuses et intéressantes !				
	<b>Type d'activité</b>	<b>Temps estimé travail étudiant (en min.)</b>	<b>Scenario pédagogique</b>	<b>Suggestions pour tuteur</b>
	<b>Théorie</b>	5	<b>Vidéo : Qu'est-ce qu'un processus ?</b> Etant donné que l'un des principes de base de la démarche qualité est l'"approche processus", Nicolas Deleigne nous aide à comprendre ce qu'est un "processus". - Définition d'un processus - Description d'un processus - Processus, activité, tâche	
	<b>Exercice</b>	50	<b>Exercice interactif : Décrire un processus</b> Vous allez décrire le processus de mise en bouteille visionné dans le reportage, puis préciser les ressources utiles à chaque étape, ainsi que les points de contrôle que vous jugez nécessaires. <b>Corrigé</b> intégré à l'exercice	
	<b>Exemple</b>	3	<b>Représentation du Processus</b> "Réaliser une pause café" de la société Café Malin	
	<b>Théorie</b>	3	<b>Vidéo : Théorie : Quelle différence entre un "processus" et une "procédure" ?</b> Nicolas Deleigne nous éclaire sur la différence entre un processus et une procédure, deux notions souvent confondues car étroitement liées. - Processus : l'activité (pourquoi, quoi, dans quel but) - Procédure : comment réaliser l'activité	
	<b>==&gt; chapeau figurant sur plateforme</b>	0	<i>Vous avez compris ce qu'est "l'approche processus" et les opportunités quelle nous offre pour maîtriser ce qui se passe entre les différents opérateurs. Avançons maintenant dans les aspects plus opérationnels de l'activité en décrivant qui fait quoi, quand, comment et quelles sont les données à conserver.</i>	
APPROCHE PROCESSUS	<b>Exercice</b>	35	<b>Exercice interactif : Décrire une procédure (mode opératoire) dans un document</b> Chez "Café Malin", les enquêtes de satisfaction ont montré qu'un grand nombre de pauses-café se déroulaient très mal du point de vue des participants. Vous allez aider la société à gagner en efficacité en décrivant la manière de procéder (procédure) : qui fait quoi ? quand ? en utilisant quels documents ? <b>Corrigé-type</b> intégré à l'exercice	<b>Q° aux étudiants</b> : Quelle étape manque dans la procédure ? ⇒ la transmission de l'Animateur au Service comptabilité de la Fiche de réception signée ⇒ mettre la procédure à jour en conséquence
	<b>Exemple</b>	1	<b>Procédure</b> "Evaluation des enseignements" (IRESA)	

<b>==&gt; chapeau figurant sur plateforme</b>	0	<i>Les documents utiles au fonctionnement des activités sont de natures différentes : règles de management, descriptions des processus, puis des modes opératoires (procédures), et enfin les documents générés par l'activité réalisée. Comment structurer tout cela ? Que doit-on conserver, quel intérêt ?</i>	
<b>Exercice</b>	45	<b>Exercice interactif : Documents utiles à l'activité et traçabilité</b> A partir du témoignage d'un responsable du CTAB (Centre Technique pour l'Agriculture Biologique, Tunisie), vous allez identifier les documents qu'il conserve pour assurer la traçabilité des expérimentations et l'aider à ranger l'ensemble de ses documents dans la catégorie adéquate.	<b>Q° aux étudiants</b> : quel enregistrement manque dans le tableau des enregistrements ? ⇒ le devis ⇒ remettre la procédure à jour en conséquence, vérifier aussi le schéma décrivant le processus...
		<b>Corrigé</b> intégré à l'exercice	
<b>Exemple</b>	1	<b>Tableau des enregistrement</b> de "Café Malin"	
<b>Théorie</b>	9	<b>Vidéo : Les processus et leur formalisation</b> Nicolas Delelign rappelle les intérêts de l'approche processus et d'une certaine formalisation des activités. - La cartographie des processus - Identifier les rôles et responsabilités - Maîtriser le quotidien - Bien se connaître pour bien réagir - La cohérence et les interactions entre les processus	
<b>Témoignages bonus</b>	5	<b>Vidéo : Avantages et inconvénients de la formalisation des processus</b> Des responsables d'enseignement ou de recherche expriment leur point de vue sur la qualité et l'approche processus, après des années d'expérience	
<b>Complément</b>	10	<b>Diapositives</b> : Approche processus (fondements, bénéfices, actions envisageables)	

**Total temps estimé (en h) : 2,8 heures sur l'Approche processus**

<p>S'améliorer, chacun de nous essaie de le faire tous les jours. Mais comment s'organiser pour ne pas baisser les bras ?          Ne pas reproduire des erreurs commises "la fois d'avant" ? Comment développer cette culture de l'amélioration (continue ou par rupture), qui réclame - il faut le dire - d'être rigoureux sur les points essentiels, de travailler en équipe et d'accepter le changement comme une chance plutôt que comme une contrainte ?</p>			
Type d'activité	Temps estimé travail étudiant (en min.)	Scénario pédagogique	Suggestions pour tuteur
Exercice	20	<p><b>Exercice interactif : Comment savoir si nos objectifs sont atteints ?</b>            Savoir si nous avons atteint nos objectifs est essentiel pour réajuster nos choix et progresser. Les indicateurs servent à cela : à partir des objectifs du CTAB (Tunisie), vous allez définir les indicateurs adéquats.</p> <p><b>Corrigé-type</b> intégré à l'exercice</p>	
Exemple	5	Indicateurs de "Café Malin"	
Complément	8	Diapositives : Les indicateurs	
Théorie & témoignages	14	<p><b>Vidéo : Théorie : l'amélioration. En quoi ça consiste concrètement ?</b>            Indicateurs, non-conformités, analyse des causes, analyse des risques et opportunités... autant de moyens pour améliorer le fonctionnement.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les indicateurs chez Agro-Food</li> <li>- Définition d'une "non conformité"</li> <li>- Les conséquences d'une non conformité</li> <li>- Le cycle PDCA (ou roue de Deming)</li> <li>- Communiquer les informations recueillies</li> <li>- Comment définir de bons indicateurs ?</li> <li>- Les causes fréquentes d'une non conformité</li> <li>- Les catégories de non conformités</li> <li>- Gérer les risques</li> </ul>	
Exercice	20	<p><b>Exercice interactif : La cible d'un indicateur n'est pas atteinte, que faire ?</b>            Un indicateur montre que l'objectif visé n'est pas atteint : vous allez suggérer des actions qui pourront éviter que cette situation ne perdure.</p> <p><b>Corrigé</b> intégré à l'exercice</p>	<b>Transfert</b> : cet exercice peut être reproduit sur d'autres contextes et d'autres indicateurs.
==>	0	<p><i>Nous venons de voir ce qu'est une non-conformité par rapport à un objectif pas atteint, l'indicateur donnant l'alerte. L'autre grande catégorie de non-conformité porte sur le produit : l'activité ne se déroule pas dans les conditions prévues et le résultat (produit ou service) va en pâtir. Comment détecter et comment agir ?</i></p>	

AMELIORATION

<b>Exercice</b>	<b>15</b>	<b>Exercice : Non-conformité sur un produit alimentaire, quelles actions mener ?</b> Responsable qualité d'une entreprise agro-alimentaire, vous allez réagir suite à une non-conformité sur des petits pots pour bébés.	<b>Transfert :</b> l'enseignant peut proposer à l'apprenant différentes situations aboutissant à une non-conformité. L'apprenant décidera des actions à mener, soit en les imaginant, soit en choisissant parmi des propositions faites par l'enseignant. A l'inverse, l'apprenant peut avoir à proposer des cas de non-conformité pouvant se produire dans des contextes différents qui lui sont donnés.
		<b>Corrigé :</b> Analyse des causes, actions curatives et correctives	
<b>Théorie et témoignages</b>	<b>3</b>	<b>Vidéo : Non-conformité sur un produit</b> Un expert et une responsable qualité précisent comment se détectent et se gèrent les non-conformités. - Réaction à une non conformité produit chez Agro-Food - Répartir les points de contrôle	
==>	0	<i>Vous avez mis en place des points de contrôle et des indicateurs pour veiller au bon fonctionnement de l'activité de production. Maintenant, comment évaluer l'ensemble des activités du périmètre ? Et comment assurer que toutes les informations collectées sont prises en compte ? L'audit interne et les revues vont vous y aider.</i>	
<b>Théorie</b>	<b>7</b>	<b>Vidéo : Les audits</b> Nicolas Delelign fait le point sur l'auto-évaluation par le biais de l'audit interne. - Qu'est ce qu'un audit ? - Qu'apporte un audit ? - L'audit n'est pas une sanction - L'audit : renforcer sa capacité d'auto-évaluation - L'audit interne : une action participative (exemple d'Agro-Food)	
<b>Témoignage</b>	<b>4</b>	<b>Vidéo : L'audit interne</b> L'audit interne : retours d'expérience d'une responsable qualité	
<b>Exercice</b>	<b>15</b>	<b>Exercice intercatif : Synthèse sur l'amélioration continue</b> Vous allez positionner des concepts et outils au bon endroit dans la roue de Deming (PDCA). <b>Corrigé :</b> Les outils et concepts de l'amélioration	
<b>Théorie et témoignages</b>	<b>4</b>	<b>Vidéo : Indicateurs et revues</b> Nicolas Delelign détaille l'intérêt de l'amélioration continue (indicateurs, revues, ...). Le Directeur de l'INAT et le Directeur des études de l'ESIER (Tunisie) apportent leurs témoignages. - La revue de processus ou de direction - Témoignage du directeur des études de l'ESIER	
<b>Témoignage</b>	<b>3</b>	<b>Vidéo : Modification des programmes à l'INAT</b>	
<b>Théorie</b>	<b>5</b>	<b>Vidéo : L'approche risques</b> Nicolas Delelign explique pourquoi il est important de s'interroger sur les risques et les opportunités. - Action corrective VS action préventive - Identifier et gérer les risques	
<b>Complément</b>	<b>10</b>	<b>Diapositives :</b> amélioration (continue) (fondements, bénéfiques, actions envisageables)	

**Total temps estimé (en h) : 2,2 heures sur l'Amélioration (continue)**

Prendre des décisions, c'est relativement facile. Prendre des décisions qui s'avèrent pertinentes dans le temps, c'est plus difficile. Aussi, la formalisation des données identifiées comme pertinentes aide les décideurs à objectiver les décisions, à anticiper les évolutions du contexte et à mieux communiquer sur leurs choix. Le temps gagné par cette rationalisation des données laisse à l'intuition et à la créativité toute leur place dans la prise de décision !

	Type d'activité	Temps estimé travail étudiant (en min.)	Scenario pédagogique	Suggestions pour tuteur
LA PRISE DE DECISION	Témoignage	1	<b>Vidéo : La démarche qualité pour la négociation</b> Le Directeur des études de l'ESIER partage son vécu sur l'intérêt de la démarche qualité lors des négociations.	
	Exercice	60	<b>Exercice : Préparer une revue de Direction</b> Identifiez les décisions aberrantes ou pertinentes à partir des données fournies.	
			<b>Corrigé : Préparer une revue de Direction</b>	
	Théorie	3	<b>Vidéo : L'information pour la prise de décision</b> Nicolas Deleigne explique en quoi une démarche qualité facilite la prise de décision. - Une décision doit se baser sur des faits - L'"enregistrement" au sens de la qualité	
	Complément	2	<b>Diapositives : La prise de décision</b>	
	Auto-évaluation finale sur 2ème partie	15	<b>Exercice interactif</b> : Vous avez terminé ce chapitre sur la Démarche Qualité, vérifiez que vous avez bien compris le vocabulaire et les concepts importants sur "l'approche processus" et "l'amélioration continue".	
<b>Total temps estimé (en h) :</b>		<b>1,4</b>	<b>heure sur Prise de décision basée sur des faits</b>	
<b>TEMPS SEQU. QUALITE estimé (en h) :</b>		<b>11,3</b>	<b>heures au total sur QUALITÉ</b>	

La société Café Malin, spécialiste de l'événementiel, organise pour la première fois deux jours sur l'alimentation, pour la ville d'Arome : FOOD'AROME. Malheureusement, des dysfonctionnements apparaissent. Vous aussi, avec les spectActeurs, vous allez aider Café Malin à identifier ce qui a failli, à trouver les causes de ces problèmes et envisager toutes les solutions possibles... en vous appuyant sur les principes de la démarche qualité que vous connaissez bien dorénavant ! A vous de jouer...

THEATRE FORUM	Type d'activité	Temps estimé travail étudiant (en min.)	Scenario pédagogique	Suggestions pour tuteur
DU RIFIPI CHEZ "CAFÉ MALIN"	<b>Présentation</b>	<b>3</b>	Fichier de présentation des exercices	
	<b>1. Exercice d'observation :</b> consigne, ressources et corrigé	<b>23</b>	<b>Les étapes de la réalisation : améliorer l'organisation chez Café Malin</b> - Vous allez visionner la vidéo - Vous aider de la trame à télécharger pour saisir vos réponses - Comparer votre travail au corrigé fourni (à télécharger).	Collectez au fil des sessions les propositions imaginées par les étudiants pour les intégrer dans le corrigé des promos suivantes.
	<b>2. Quiz et corrigés</b>	<b>20</b>	<b>Anticiper, veiller et analyser</b> , faites le point sur vos connaissances et votre compréhension dans ces domaines : - Savoir communiquer pour limiter les dysfonctionnements - Connaître les outils d'analyse	Collecter au fil des sessions les propositions imaginées par les étudiants pour les intégrer dans le corrigé des promos suivantes.
	<b>3. Exercice d'analyse :</b> consigne, ressources et corrigé	<b>22</b>	<b>Identifier les causes premières des dysfonctionnements</b> Pour comprendre ce qui est à l'origine des dysfonctionnement de la livraison des pauses-café par Café Malin, vous allez : - Ecouter différents intervenant (extraits vidéo) pour avoir une diversité de points de vue sur la question et lister les causes évoquées par chacun - Grâce à l'exercice interactif de catégorisation, classer ces causes par type selon la classification des 5M - Consulter le corrigé-type fourni, pour le comparer avec votre travail.	Finalisez l'analyse des causes en classes en affinant le questionnaire des "pourquoi ?" sur chacun des dysfonctionnements constatés, notamment : café pas arrivé le premier jour à cause du Marathon, inversion du sucré-salé.
	<b>4. Quiz et corrigé</b>	<b>4</b>	<b>Maîtriser le "Milieu" dans lequel se déroule l'activité :</b> responsabilité du client ou du fournisseur ?	-

<b>5. Exercice de réflexion</b>	<b>20</b>	<p><b>Texte de consigne : Passer des causes aux solutions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ecoutez les saynètes vidéo dans lesquelles les spectActeurs deviennent acteurs</li> <li>- Pour chaque saynète, identifiez les solutions proposées (n'hésitez-pas à mettre la vidéo sur pause si besoin !)</li> <li>- Listez ces actions d'amélioration dans la trame fournie, en face des causes correspondantes (ce n'est pas toujours évident, vous ferez des choix)</li> <li>- Précisez ce que Café Malin aura à faire ensuite, à partir de cette liste de propositions, pour maîtriser la mise en œuvre des actions.</li> <li>- Consultez le corrigé et comparez-le à votre travail.</li> </ul>	<p>Incitez vos étudiants à détecter d'autres suggestions, dans les vidéos ou bien par eux-mêmes. Les utiliser pour enrichir l'exercice dans les futures sessions.</p> <p>Faites-leur jouer les rôles et proposer d'autres rôles, postures et solutions, à partir du scénario de Café Malin ou d'un autre adapté à leur champ d'activité.</p>
	<b>10</b>	<p>Les septActeurs envisagent différentes solutions et tentent de les mettre en place en jouant les étapes-clés de l'événement : réunion de préparation, réunion entre J1 et J2, réunion de débriefing.</p> <p><b>Vidéo : Nicolas, le Directeur - Réunion de préparation</b></p>	
	<b>10,5</b>	<b>Vidéo : Olivia, la Chargée de cet événement - Réunion J1-J2</b>	
	<b>9,5</b>	<b>Vidéo : Issam, M. TIQUE - Réunion de débriefing</b>	
	<b>3</b>	<b>Corrigé : Texte</b>	

**Total temps estimé (en h) : 2,1 heures sur Théâtre forum**

**Mots-clefs** : référentiel, norme, label, guide, auto-évaluation, audit, certification, labellisation, chaîne de raccordement

Qu'est-ce qu'un référentiel, une norme ? Quel intérêt ai-je à obtenir l'accréditation de mon laboratoire, de mon entreprise ou de mon organisme ? Quelle est la différence entre accréditation et certification ? Voici quelques éléments de réponse.

Type d'activité	Temps estimé travail étudiant (en min.)	Scenario pédagogique	Suggestions pour le tuteur
Théorie	10	Texte : "Label, loi, norme, méthode, référentiel, règlement... quelques définitions"	
Théorie	8	<b>Vidéo : Typologie des référentiels</b> Des experts qualité proposent une typologie des principaux référentiels, normes, méthodes ou label de l'agronomie et de l'agro-alimentaire. - Introduction : les différents types de référentiels - Les référentiels génériques "Système" - Les référentiels sectoriels "Système" - Les référentiels sectoriels "privés" : "Produits et Services"	
Illustration sur le terrain	4	<b>Vidéo : Création de descripteurs pour la dégustation d'avocats</b> Comment procéder lorsqu'il n'existe pas de référentiel pouvant servir de cadre à un travail de recherche ? Le laboratoire d'Analyse sensorielle du CIRAD (Montpellier, France) s'est trouvé dans cette situation. - Dégustation et proposition de descripteurs - Élaboration de la liste définitive de descripteurs - Élaboration de la grille de notation	
==> <i>chapeau figurant sur plateforme</i>	0	<i>Les méthodes, guides de bonnes pratiques et référentiels peuvent être mis en œuvre volontairement, sans pour autant obtenir une reconnaissance externe. Mais si - par volonté ou obligation - l'on souhaite être accrédité ou certifié selon une norme, qu'est-ce que ça implique ?</i>	
Théorie	8	<b>Vidéo : Accréditation, certification : intérêt et conseils</b> Abderafi Charki, du CAFMET, rappelle ce que sont la certification, l'accréditation et leur intérêt.	

REFERENTIELS,  
ACCREDITATION ET  
CERTIFICATION



Auto-évaluation et approfondissement	2	<b>Exercice interactif : Accréditation et Certification</b> Les termes "accréditation" et "certification" sont souvent confondus, à tort. Voyons si vous avez compris la signification de chacun d'eux.	
	3	<b>Vidéo : Choisir son organisme certificateur</b>	
Théorie	3	<b>Texte :</b> "Accréditation, certification, quelle différence ? (INSERM)"	<b>Transfert de connaissances :</b> l'apprenant devra rechercher les labellisations, certifications, ou accréditations adaptées à divers organismes proposés par l'enseignant. Les contextes seront aussi variés que possible : recherche/entreprise ; production/service ; nombre de salariés concernés ; rayonnement local/international ; etc.
	2	<b>Texte :</b> "Etre accrédité ISO 17025"	
	2	<b>Texte :</b> "Etre certifié ISO 9001"	
	3	<b>Texte :</b> "Certification vs qualification : normes vs labels"	
	6	<b>Texte :</b> "Etre labellisé Bio"	
	3	<b>Vidéo : Les différents types d'audits</b> Les audits sont des outils de préparation à la certification. - L'audit au sens de la démarche Qualité - Les types d'audits	
Auto-évaluation et approfondissement	3	<b>Exercice interactif : Les audits</b> Quelques questions pour comprendre ce qu'est un audit.	
Témoignage	3	<b>Vidéo : L'intérêt de l'accréditation : exemple du laboratoire "Durabilité et préservation du bois" du CIRAD</b> Marie-France Thévenon, du laboratoire "Préservation des bois" (CIRAD) décrit ce qu'apporte l'accréditation à son laboratoire.	
Auto-évaluation et approfondissement	10	<b>Exercice interactif : Les référentiels</b>	
	0		
<b>Total temps estimé (en h) :</b>		<b>1,2</b>	<b>heure sur Référentiels</b>

Qu'en pensent ceux qui ont mis en place la métrologie ou la qualité dans leurs activités : patron d'entreprise, directeur d'établissement, qualitecien, enseignant-chercheur, technicien, ... ?  
 Quelles conclusions tirent-ils ? Comment ces démarches ont-elles évolué depuis 20 ans ? Et vers où vont-elles ?

	Type d'activité	Temps estimé travail étudiant (en min.)	Scenario pédagogique	Suggestions pour le tuteur
RETOURS D'EXPERIENCES ET PROSPECTIVE	==> <i>chapeau figurant sur plateforme</i>	0	<i>Les témoins suivants répondent aux a priori couramment rencontrés au sujet de la qualité ou de la métrologie. Ils fournissent également des conseils pour éviter certains travers dans la mise en place de ces démarches. Ecoutez-les avec un esprit critique bien aiguisé, pour vous forger votre opinion !</i>	
	Témoignages et controverses	3	<b>Vidéo : Auditer son directeur, comment faire ?</b>	<b>Idée tuteur :</b> Ces témoignages ou avis sont le plus variés possible. Ils fournissent un support idéal pour faire débattre les étudiants sur les "arguments types" qui l'on peut entendre autour de soi, ou sur la prospective envisagée, et les parallèles que l'on peut faire avec l'évolution des sociétés : L'étudiant pourra : - apporter des exemples pour étayer ou réfuter l'un des témoignages - analyser les différents discours, les différents contextes exposés ici - confirmer ou infirmer les prospectives proposées en s'appuyant sur des dossiers argumentés - utiliser des témoignages choisis pour convaincre dans une situation réelle ou imaginaire - ...  Vous êtes enseignant-chercheur ou formateur ? Ces témoignages peuvent vous être utiles pour convaincre non seulement vos étudiants, mais aussi vos collègues ou responsables !
		4	<b>Vidéo : Comment convaincre ?</b> Changer ses pratiques ce n'est pas facile. Certaines personnes sont récalcitrantes à la mise en place de nouvelles démarches et modes opératoires. Comment faire pour avancer malgré tout ?	
		3	<b>Vidéo : Outils qualité... outils de management : perte de pouvoir ?</b> - La qualité et l'accréditation : la recherche d'un équilibre - La notoriété et l'accréditation : la reconnaissance extérieure	
		8	<b>Vidéo : Quel intérêt pour un laboratoire renommé d'être certifié ?</b>	
		4	<b>Vidéo : L'opposition des "mandarins"</b>	
		3	<b>Vidéo : La qualité, un obstacle à la créativité ?</b>	
	7	<b>Vidéo : Qualité, avantages / inconvénients. Ne pas y aller ?</b> Quelles peuvent être les conséquences si nous choisissons de ne pas nous mettre en démarche qualité ? Et si nous y sommes, qu'est-ce que nous perdrons à arrêter ? - Le choix de se lancer dans une démarche qualité - La qualité oblige à se structurer et s'organiser - La qualité trop rigide enferme - Les normes : références internationales		
==> <i>chapeau figurant sur plateforme</i>	0	<i>A vous de jouer maintenant, en mettant en œuvre ce que vous avez appris et en convainquant votre entourage de l'utilité de la qualité et de la métrologie dans l'agronomie et l'agro-alimentaire.</i>		
<b>Total temps estimé (en h) : 0,5 heure sur RETOURS D'EXPERIENCE ET PROSPECTIVE</b>				