



2 - Manager et gérer sa structure

2.2 – SE POSITIONNER SUR UNE CERTIFICATION OU UN LABEL QUALITE : Se préparer au référentiel unique

Dates et lieux

2 jour soit 14 heures
De 9 h à 17 h

24 et 25 octobre 2018

CARIF Espace Compétences
Centre de vie Agora, Bat A
ZI Les Paluds 13400 AUBAGNE

Intervenants

Pour
« **Alain BERTRAND Conseil** »

Alain BERTRAND
Ancien responsable Qualité dans le domaine industriel, puis ingénieur consultant, il intervient depuis 1999 en conseil, formation et audit en Management de la Qualité, de la Sécurité et de l'Environnement. Il a la formation d'auditeur IRCA et a accompagné plus d'une vingtaine de centres de formation dans leur démarche qualité (RESEAU, Datadock, ISO 9001, ISO 29990, NF 214, VERISELECT Formation et autres référentiels validés par le CNEFOP)

Public

Personne en charge du projet de certification : responsables qualité, animateur qualité, référent qualité formateurs expérimentés, responsables de structures, responsables de formation ou pédagogiques

Pré-requis

Connaissance du fonctionnement de sa structure
Connaître les éléments du Datadock ou avoir participé à la formation
S'enregistrer sur Datadock

Objectifs

Objectifs généraux :

- Se préparer sur le plan organisationnel à répondre aux exigences des financeurs ou de normes en matière de qualité
- Analyser un référentiel Qualité et en comprendre ses exigences
- Etre capable de choisir un référentiel qualité
- Identifier les étapes de mise en œuvre d'une démarche de certification et les ressources nécessaires (les éléments communs à l'ensemble des démarches)

A l'issue de la formation les participants seront en mesure de :

- Choisir un référentiel qualité adapté à son organisme de formation à partir de critères de choix
- Identifier les étapes de mise en œuvre d'une démarche de certification et définir un planning
- Maîtriser la documentation
- Mettre en place un système de veille règlementaire
- Mesurer et améliorer la satisfaction des différents clients (stagiaires, entreprises, financeurs,..)
- Identifier, analyser et maîtriser les réclamations clients et dysfonctionnements internes
- Mesurer la performance, engager et suivre un plan d'amélioration

Contenu

Comparaisons des principaux référentiels : les dénominateurs communs et les points de divergences - tableau comparatif

Le processus de certification

- Les étapes de mise en œuvre d'une démarche de certification et les ressources nécessaires
- Le planning
- Les organismes certificateurs et l'accréditation COFRAC
- La prestation de l'organisme certificateur

Exercice : élaboration d'un tableau permettant la comparaison des référentiels

Exercice : le planning de votre projet

Les problèmes (freins et difficultés) et les solutions (conseils et recommandations) d'une démarche qualité et d'amélioration continue : présentation d'un tableau problèmes/solutions, tour de table de participants

Principales exigences communes des référentiels et exemples de moyens et d'outils pour y répondre :

Maîtrise de la documentation :

- Procédure de maîtrise des documents
- Comment les présenter, les codifier, les diffuser et assurer leur mise à jour ?

Veille règlementaire :

- Comment mettre en place une veille ?
- Comment gérer les principaux textes règlementaires ?
- Procédure de maîtrise de la réglementation relative à la formation professionnelle

Enquête de satisfaction :

- Les différents types d'enquête : stagiaires, entreprises, financeurs /exemples de questionnaires
- Concevoir un questionnaire : critères, questions à poser, échelles d'évaluation,...
- Méthodes de réalisation (papier, email, en ligne...)
- Réaliser une enquête avec Google Forms
- Analyse des résultats et actions d'amélioration : exemples de tableau de

je m'inscris





Tarif

Module payant.
Le coût d'une journée de formation est de 170 euros par participant.
Le CARIF n'est pas assujéti à la TVA.
La convention signée devra être retournée au CARIF au plus tard le 1^{er} jour de formation. Le paiement sera effectué sous 30 jours à réception de la facture. Dans le cas où la formation n'est pas prise en charge par l'OPCA, c'est l'organisme de formation qui sera facturé.

synthèse et de plan d'amélioration /
Exercice

Gestion des réclamations (stagiaires, entreprises, financeurs,...) et des dysfonctionnements internes

- Identifier les réclamations : méthode et supports à utiliser
- Exemple de procédure, fiche d'enregistrement, plan d'amélioration, tableau de suivi

Exercice : identification de réclamations / dysfonctionnements et d'actions correctives

Méthode d'analyse des causes : 5M et 5 Pourquoi / Exercice

Indicateurs de performance pour un organisme de formation :

- fiche indicateur, exemple d'indicateur et de tableau de bord

Exercice : liste des indicateurs de performance de l'OF du stagiaire

Plan d'amélioration : fonctionnement et exemple

Méthode et organisation pédagogique

Alternance de théorie et d'exercices pour favoriser l'acquisition des connaissances organisme de formation".
Tours de table et partage d'expérience

Diffusion à chaque stagiaire par email d'outils et d'exemples de documents (procédures, formulaires, indicateurs,...) qui bénéficient d'un retour d'expérience et qui ont déjà été utilisés par le formateur dans d'autres centres de formation.

Remise d'un guide pratique comprenant les diapositives présentées lors de la formation

Evaluation

Participation et réussite aux exercices réalisés par le groupe

je m'inscris

