



2.2 – Répondre aux exigences d'un label ou d'une certification qualité en perspective du référentiel unique

Dates et lieux

2 jours soit 14 heures
De 9 h à 17 h

Dates :
19 et 20 mars 2019
26 et 27 juin 2019

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 20 ans 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 & PVE, 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 formations 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.

Objectif

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
- 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 de liste des certifications et labels du Cnefop 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
- Maîtriser la conception et la documentation associée d'une action de formation
- Mesurer et améliorer la satisfaction des différents clients (stagiaires, entreprises, financeurs...)
- Identifier, analyser et maîtriser les réclamations clients et dysfonctionnements internes
- Mettre en place des indicateurs de performance et un tableau de bord

Contenus

- La liste des certifications et labels du Cnefop.
- Comparaisons des principaux référentiels.
- Critères de choix et 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 de critères de choix permettant la comparaison des référentiels.

Exercice : le planning de votre projet.

Exercice : freins et difficultés / conseils et solutions pour la mise en place d'une démarche qualité.

Maîtriser la conception d'une action de formation :

- Analyse des exigences de référentiels CNEFOP sous accréditation COFRAC.
- Procédure de conception.
- Fiche conception et documents associés.
- Maîtrise de la documentation :
Analyse des exigences de référentiels CNEFOP sous accréditation COFRAC
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 ?

Pour s'inscrire
➔ CLIQUER ICI

www.espace-competences.org

Rubrique : Acteurs de la formation /
Le dispositif de professionnalisation du CARIF



Tarif

Module payant.
Le coût d'une journée de formation est de 200 euros par participant. Le CARIF n'est pas assujéti à la TVA.

- Procédure de maîtrise de la réglementation relative à la formation professionnelle

Enquête de satisfaction :

- Analyse des exigences de référentiels CNEFOP sous accréditation COFRAC
- 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 synthèse et de plan d'amélioration
- Exercices : analyse d'exemples d'enquête de satisfaction stagiaire, financeur et entreprise

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

- Analyse des exigences de référentiels CNEFOP sous accréditation COFRAC
- Identifier les réclamations : méthode et supports à utiliser
- Exemple de procédure, fiche d'enregistrement, plan d'amélioration, tableau de suivi
- Méthode d'analyse des causes : 5M et 5 Pourquoi / Exercice
- Exercice : identification des clients, de réclamations clients / dysfonctionnements internes / analyse des causes et recherche d'actions correctives
- Indicateurs de performance et tableau de bord
- Identification, mise en place et diffusion interne/externe

Exercice

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.

Pour s'inscrire
➔ CLIQUER ICI

www.espace-competences.org

Rubrique : Acteurs de la formation /
Le dispositif de professionnalisation du CARIF