

2.2

Devenir animateur qualité au sein de son organisme

Dates et lieux

Session à distance (4 demi-journées)

Second semestre

Session 1 :

27/09 matin – 30/09 matin –
04/10 après-midi – 07/10 matin

Conditions d'accès pour la formation à distance

La formation est réalisée sous forme de visioconférence avec partage de documents en amont de la réalisation de l'action. Les stagiaires doivent un PC avec une webcam et une connexion internet suffisante afin de pouvoir suivre la formation.

Intervenants

Pour « Alain Bertrand Conseil »
Alain BERTRAND
Certifié Qualiopi depuis 2019 pour ses activités de formation, cet ancien Responsable Qualité intervient depuis plus de 21 ans en conseil, formation et audit en Systèmes de Management Qualité, Sécurité et Environnement. Il a accompagné plus de 120 organismes à la certification dont 38 centres de formation et maîtrise de nombreux référentiels de la formation professionnelle : Qualiopi, QualiFormAgri, RESEAU, PVE, ISO 9001, NF 214, VeriSelect Formation, Datadock,.....

Public

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

OBJECTIFS

Objectifs généraux :

Maîtriser les principes et enjeux d'une démarche qualité
Être capable de piloter un projet de certification d'une structure
Acquérir une méthodologie et des techniques pour réaliser un audit interne
S'assurer de l'application et de l'amélioration continue d'un système qualité

Objectifs opérationnels :

Connaître les fonctions principales d'un animateur qualité
Identifier les conditions de réussite et freins d'une démarche qualité
Utiliser une méthode pour identifier les enjeux internes et externes d'une démarche qualité
Gérer les documents d'un système qualité (formulaires, procédures)
Acquérir la méthodologie et les techniques de l'audit qualité interne
Adopter un comportement facilitant la communication lors de l'audit
Réaliser des audits qualité internes
Traiter les non-conformités d'audits internes
Identifier, analyser et maîtriser les réclamations clients et dysfonctionnements internes
Réaliser des revues périodiques de pilotage de la démarche qualité
Réaliser un bilan annuel, définir des objectifs et alimenter le plan de progrès

CONTENUS

Session 1 de 3h30 à distance ou 1^{ère} ½ journée en présentiel

La fonction d'animateur Qualité. Présentation d'un exemple de fiche de fonction. **Exercice**
Les problèmes (freins et difficultés) et les solutions (conseils et recommandations) d'une démarche qualité. Présentation d'un tableau problèmes/solutions. **Exercice collectif.**
Méthode et outil pour identifier les enjeux internes et externes de votre organisme. **Exercice**
Documentation d'une démarche qualité : les différents types de documents (formulaires, procédures, ...). Présentation, rédaction, codification, diffusion et mise à jour. Exemple de procédure et liste / répertoire. **Exercice**
Animer une réunion dans une démarche qualité et piloter la démarche d'amélioration continue : réunion périodique, bilan annuel. Exemple de compte-rendu

Session 2 de 3h30 à distance ou 2^{ème} ½ journée en présentiel

Méthode et techniques de l'audit interne
-Les étapes
-Méthode de préparation - **Exercice** : rédaction des questions préparatoires
-Technique de réalisation de l'audit interne
-Méthode de restitution
-Rédaction du rapport d'audit interne - **Exercice** : évaluation des constats
-Suivi des audits internes / plan d'amélioration
-Compétences et qualité de l'auditeur
-Le rôle de la communication dans l'audit
-Code de conduite de l'auditeur

Session 3 de 3h30 à distance ou 3^{ème} ½ journée en présentiel

Etude de cas. Création d'un sous-groupe d'auditeur et d'un sous-groupe d'observateur.
Réalisation d'un audit interne partir d'un outil pédagogique (système qualité d'un centre de formation comprenant des procédures, instructions, documents et indicateurs)
-Préparation de l'audit et analyse des documents
-Préparation des questions / points à auditer
-Réalisation de l'audit / prise de notes
-Rédaction du rapport d'audit / points forts, non-conformités, propositions d'amélioration
-Restitution de l'audit / présentation des conclusions de l'audit

FICHE D'INSCRIPTION  

www.espace-competences.org

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

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Délai d'accès

Inscription possible 48h avant le début de la formation

Tarif

Module payant. Coût de cette formation : 400 € par participant.

Le CARIF n'est pas assujéti à la TVA.

-Rédaction et présentation d'un rapport d'observation par les observateurs

Session 4 de 3h30 à distance ou 4^{ème} ½ journée en présentiel

Formalisation d'un plan de progrès ou d'amélioration suite à audit interne

Procédure pour réaliser les audits internes et utiliser les documents associés. **Exercice**

Préparation du planning d'audit interne annuel ou pluriannuel de votre organisme. **Exercice**

Gestion des réclamations clients et des dysfonctionnements internes

L'analyse des causes : méthodes pour engager des actions d'amélioration. **Exercice**

Exemple de procédure, fiche d'enregistrement, tableau de suivi

Identification d'exemples de réclamations et d'actions d'amélioration **Exercice**

Le plan de progrès ou d'amélioration : fonctionnement et exemple

Bilan de la formation

METHODE ET ORGANISATION PEDAGOGIQUE

A distance

La formation est réalisée sous forme de visioconférence avec partage de documents en amont de réalisation de l'action. Elle se compose de 14 heures de classe virtuelle, organisée par ½ journée (3h30 sur 2 semaines). Les stagiaires doivent avoir un PC et une connexion internet afin de pouvoir suivre la formation.

Moyens utilisés :

- ✓ pour transmettre les documents avant la formation : WeTransfer
- ✓ pour animer la formation en visioconférence : Zoom
- ✓ pour signer les feuilles de présence : Edusign
- ✓ pour mesurer la satisfaction des stagiaires : Google Forms

Méthode et organisation pédagogique similaire au présentiel pour le reste (voir ci-dessous)

En présentiel

Diffusion à chaque stagiaire par email d'outils et d'exemples de documents au format Word ou Excel (fiches, formulaires, tableau de bord, rapports d'audit, plan d'amélioration, enquêtes de satisfaction, procédures, ...) 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 support pédagogique comprenant les diapositives présentées lors de la formation.

Progression pédagogique sur 2 journées de formation :

1. Les 2 journées ne seront pas consécutives,
2. Les stagiaires mettent en pratique les acquis dans leur centre de formation entre les différentes sessions,

Alternance de théorie et d'exercices individuels et de groupe pour favoriser l'acquisition des connaissances

EVALUATION

Analyse du résultat des exercices réalisés pendant la formation

Analyse de l'audit interne réalisé par chaque stagiaire et de sa présentation

Réalisation d'un QCM en fin de formation

FICHE D'INSCRIPTION  

www.espace-competences.org

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