

2-3

DEVENIR ANIMATEUR QUALITE AU SEIN DE SON ORGANISME

Durée et Horaires :

14 heures de formation soit 4 demi-journées à distance (séance de 3h30).

9h – 12h30 et 13h30 – 17h

Dates et lieux :

1^{er} semestre 2023 : 1 session
Format : à distance (4 demi-journées)

Vendredi 12 mai matin – Lundi 15 mai après-midi – Lundi 22 mai matin – Mercredi 24 mai matin

2nd semestre 2023 : 1 session
Format : à distance (4 demi-journées)

Lundi 27 novembre matin –
Vendredi 1^{er} décembre matin –
Lundi 4 décembre matin –
Vendredi 8 décembre 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 avoir un PC avec une webcam et une connexion internet suffisante afin de pouvoir suivre la formation.

Intervenant(es) :

Pour « Alain Bertrand Conseil »

Alain BERTRAND

Certifié Qualiopi depuis 2019 pour ses activités de formation, cet ancien Responsable Qualité intervient depuis plus de 22 ans en conseil, formation et audit en Systèmes de Management Qualité, Sécurité et Environnement. Il a accompagné plus de 150 organismes à la certification dont 40 centres de formation et CFA à la certification Qualiopi. Il anime des formations au CARFI OREF depuis 2014 (référentiels RESEAU, PVE, Datadock puis Qualiopi).

CONTEXTE

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

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

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 (formulaire, 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

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 (formulaire, procédures, ...). Présentation, rédaction, codification, diffusion et mise à jour.
Exemple de procédure et liste / répertoire. Exercice

Session 2 de 3h30 à distance

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

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

[FICHE D'INSCRIPTION](#)  

www.cariforef-provencealpescotedazur.fr

Rubrique : Accompagner les acteurs/Se professionnaliser

Professionalisation : formations et événements

Date de mise à jour : 24/01/2023

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.

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 :
700€/participant

Le CARIF OREF n'est pas assujéti à la TVA.

Session 4 de 3h30 à distance

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
Animer une réunion dans une démarche qualité et piloter la démarche d'amélioration continue : réunion périodique, bilan annuel. Exemple de compte-rendu
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 la réalisation de l'action. Elle se compose de 14 heures de classe virtuelle, organisée par ½ journée de 3h30 sur 2 semaines. Les stagiaires doivent avoir un ordinateur avec une webcam, micro, haut-parleur et une connexion internet suffisante afin de pouvoir suivre la formation.

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 4 demi-journées de formation non consécutives : 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.cariforef-provencealpescotedazur.fr

Rubrique : Accompagner les acteurs/Se professionnaliser
Professionalisation : formations et événements
Date de mise à jour : 24/01/2023