

Personne à contacter	Corine VERSINI 06 80 22 55 90 versini@integration3l.com
Intitulé de l'action	Référent qualité
Objectifs	<p>Objectif opérationnel Exercer efficacement et sereinement le rôle de référent/e qualité dans le cadre d'une démarche qualité existante ou à mettre en place.</p> <p>Objectifs pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'approprier le rôle de référent-e qualité - Maîtriser la gestion documentaire - Mettre en place, suivre et analyser la performance du système qualité - Planifier et suivre les actions nécessaires - Animer la démarche qualité au quotidien et au long cours
Programme	<p>Enjeux et modalités de mise en œuvre du décret qualité, notamment procédures internes des financeurs, certificats et labels de la liste CNEFOP, Datadock – Mise en perspective avec les spécificités des organismes (cible client, stratégie, moyens, pré requis, activités, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • La définition de rôle de référent-e qualité : principes clé d'une démarche qualité et de l'amélioration continue (PDCA, 5 P), ses acteurs (notamment Direction, auditeurs, salariés) et positionnement du rôle de référent : tâches, points de vigilance et facteurs clé de succès du rôle de référent ; planification de l'activité de référent-e qualité : les principales échéances, le temps à prévoir, etc. ; Se positionner dans le rôle de RQ, limites du rôle vis-à-vis de la direction, identification des enjeux et opportunités en interne • Gestion documentaire : Identifier et référencer/indexer des documents ; différencier trames et enregistrements, procédure enregistrements, instructions ; Sécurité et confidentialité des documents ; Formaliser et communiquer en interne les principes de gestion documentaire • Principes d'efficacité d'une démarche qualité : tableau de bord des indicateurs de mesure de la qualité des formations, suivi ; rôle, principes de formalisation d'un indicateur, source des données, valeur cible, fréquence, formule, facteurs clé de succès d'une démarche qualité durable et cohérente, pertinence • Gestion des réclamations apprenants, entreprises, financeurs : priorisation des dysfonctionnements, plaintes, réclamations, remarques positives, propositions et définition des réclamations ; actions préventives, correctives, outils de résolution de problème ; tableau de bord de suivi et analyse (plan d'action d'amélioration continue), efficacité et efficience des mesures prises ; les différentes modalités de récolte des données • Analyse des données d'évaluation de la satisfaction des apprenants, des bilans des actions de formation, des audits internes : intégrer l'évaluation dans l'amélioration continue ; mettre en place un traitement adapté des évaluations de satisfaction, les différentes

	<p>modalités possibles ; les différentes modalités d'évaluation de satisfaction (stagiaires formateurs, autres parties prenantes) : questionnaires, réunions et RV de suivi, etc. ; traiter les constats d'audit interne par priorités, en tenant compte de l'échelle de notation, de la notion de risque pour la structure</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordination, suivi et animation de la démarche d'amélioration continue en interne : planification des différentes réunions (participatives ou descendantes) ou RV qualité, techniques de comptes rendus utiles
Public visé	<p>Responsables d'organismes de formation Coordonnateurs de dispositifs ou d'actions de formation Formateurs Assistant</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mandaté(e)s par leur direction - Disponibles pour les travaux inter session (environ 1 à 2 jours) - Ayant pris connaissance de la circulaire DGEFP 2011-26 du 15/11/2011 - Ayant créé le compte entreprise de l'organisme de formation dans data dock - Pc portable et excel
Durée	Durée : 2 jours (14 heures) en présentiel collectif
Coût	695 Euros HT
Date et Lieu(x) de l'action	<p>Toulouse Session 1 : 7/06 et 22/06 Session 2 : 12/09 et 26/09</p> <p>Narbonne : 21/06 et 4/07 Possibilité de sessions à Albi et/ou Rodez selon les besoins</p>
Intervenant(e)(s)	Corine VERSINI ou Delphine VIELA Consultantes formatrices développement des compétences, qualité & formation