

<b>Personne à contacter</b>	Soraya CAVAGNOL <a href="mailto:scavagnol@orha.fr">scavagnol@orha.fr</a> 04.68.90.12.90
<b>Intitulé de l'action</b>	<b>Référent qualité</b>
<b>Objectifs</b>	<p><b>La formation</b> doit être <b>conçue pour répondre aux attentes spécifiques du référent qualité</b> qui travaille au sein d'un établissement de formation.</p> <p><b>Les objectifs de la formation</b> sont d'apporter au <b>référent Qualité</b> les connaissances et les outils qualité nécessaires afin d'exercer au mieux ses missions Qualité à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtriser la gestion des documents,</li> <li>- Mettre en place et suivre le <b>tableau de bord des indicateurs</b> de mesure de la qualité des formations,</li> <li>- Gérer les réclamations apprenants, entreprises, financeurs</li> <li>- Analyser les données d'évaluation de la satisfaction des apprenants, des bilans des actions de formation, des audits internes</li> <li>- Assurer la coordination, le suivi et l'animation de la démarche d'amélioration continue en interne</li> </ul>
<b>Programme</b>	<p>LA RESSOURCES DOCUMENTAIRE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chaîne documentaire : Procédures, protocoles, formulaires et documents d'enregistrements, leurs objectifs, leurs liens, les modalités de diffusion, d'actualisation</li> <li>• Les recommandations pour optimiser la ressource documentaire et les écueils à éviter pour ne pas affecter les besoins ou surajouter aux besoins</li> <li>• La dynamique participative à observer dans la phase de création et de validation de la ressource documentaire</li> <li>• Les liens à envisager entre la création de la ressource documentaire qualité et les modalités de transfert des savoirs dans la structure</li> </ul> <p>2. LES DISPOSITIFS DE COLLECTE ET DE SUIVI DES INDICATEURS DE LA QUALITE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'exploitation des résultats des entretiens professionnels</li> <li>• La gestion des événements favorables et défavorables</li> <li>• Les audits de bonnes pratiques professionnelles clés</li> <li>• La collecte des indices de satisfaction et des impacts de la formation</li> <li>• La gestion et le suivi du plan d'amélioration</li> </ul> <p>L'ÉVALUATION CONTINUE DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES CLES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinction à faire entre procédures, protocoles et bonnes pratiques professionnels clés</li> <li>• Modalités de création des outils d'audits des bonnes pratiques clés et association et passerelles avec les obligations d'audit de la qualité</li> </ul>

- Impacts de l'évaluation continue des bonnes pratiques clés sur la qualité intrinsèque des prestations, sur les parcours professionnels et le développement des compétences
- La lecture de l'évaluation continue des bonnes pratiques clés dans les indicateurs de maîtrise de la qualité
- Les recommandations et écueils à éviter dans l'évaluation continue des bonnes pratiques clés

#### 4. LE SUIVI DES EVENEMENTS FAVORABLES ET DEFAVORABLES A LA QUALITE

- La gestion préventive du risque de non qualité,
- L'intérêt de la gestion des événements favorables avec les événements défavorables à la qualité
- Clarification sur les types d'évènements à suivre en considération des engagements du manuel et du référentiel qualité
- Classification des évènements par degré de gravité
- La gestion d'un événement du stade de signalement au traitement de clôture (traitement documentaire, plan d'actions, amélioration continue des processus)
- L'analyse statistique des évènements et les interprétations à en déduire
- La lecture de la gestion des événements dans les indicateurs de maîtrise de la qualité
- Les recommandations et écueils à éviter dans la gestion des événements

#### 5. LE RECUEIL DE LA SATISFACTION DES CLIENTS

- Les enjeux et principes des enquêtes de satisfaction internes ou externes
- La conception des contenus des enquêtes de satisfactions en fonction des objectifs et enjeux de la qualité
- Les types de formulaires à concevoir en fonction des objectifs de mesure des indices de satisfaction

Les modalités de gestion des campagnes des enquêtes de satisfaction

- La lecture des enquêtes de satisfaction dans les indicateurs de maîtrise de la qualité
- Les recommandations et écueils à éviter dans la gestion des enquêtes de satisfaction

#### 6. LE RECUEIL DE LA SATISFACTION DES STAGIAIRES

- Les spécificités pour la mesure des impacts de la formation pour les apprenants (à chaud, à froid)
- La mesure des connaissances acquises activables et le lien avec les thèmes de formation dispensés
- La mesure statistique des impacts de la formation

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La lecture des enquêtes de satisfaction dans les indicateurs de maîtrise de la qualité</li> <li>• Les recommandations et écueils à éviter dans la gestion des enquêtes de satisfaction</li> </ul> <p>7. LA GESTION ET LE SUIVI DU PLAN D'AMELIORATION</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestion et la classification des actions du plan d'amélioration</li> <li>• Le suivi de la réalisation et de l'avancement du plan d'amélioration</li> <li>• L'analyse du plan d'amélioration par indicateur</li> </ul> <p>8. LE SUIVI GLOBAL DES INDICATEURS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le suivi global des indicateurs de maîtrise à partir des différents dispositifs de contrôle continu</li> </ul> <p>Ateliers, exemples d'outils (papiers et interactifs)</p>
<b>Public visé</b>	Responsables d'organismes de formation Coordonnateurs de dispositifs ou d'actions de formation Formateurs Assistants
<b>Durée</b>	7 heures – 1 journée Nombre de participants maximum : 12 stagiaires, afin de favoriser une bonne cohésion du groupe et l'interactivité de la formation
<b>Date de l'action</b>	<b>Narbonne</b> : 1 session entre mars et juin - 1 session à partir de septembre <b>Montpellier</b> : 1 session entre mars et juin - 1 session à partir de septembre <b>Perpignan</b> : 1 session entre mars et juin - 1 session à partir de septembre <b>Toulouse</b> : 1 session entre mars et juin - 1 session à partir de septembre
<b>Coût</b>	Tarif journée : 1100,00 euros HT/journée (Exonération de TVA pour nos activités de formation) Soit, sur la base d'un groupe de 6 stagiaires : <b>183.33 euros HT par jour et par participant.</b> <b><i>Le tarif par participant pourra être revu à la baisse si le nombre de participants est plus important</i></b>
<b>Lieu(x) de l'action</b>	Narbonne, Montpellier, Perpignan, Toulouse
<b>Intervenant(e)(s)</b>	Consultant expert en ressources-humaines – 20 ans d'expérience en management, cohésion d'équipe, organisation et stratégie, prévention des RPS. Consultant qualité, auditeur. Accompagnement par l'équipe du FONGECIF LR et de l'organisme OFIAQ dans les aspects de bonnes pratiques professionnelles, qualité et amélioration continue, GPEC.