

Personne à contacter	Luc Robin 04 67 13 22 60 robin@royerrobin.com
Intitulé de l'action	Référent Qualité
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Être en capacité d'animer et de faire vivre la démarche Qualité et de pouvoir : • - Mettre en œuvre et gérer les bases documentaires • - Créer, faire vivre, analyser les tableaux de bord des indicateurs de mesure de la qualité des formations • - Traiter les réclamations des apprenants, entreprises et financeurs • - Analyser et synthétiser sous forme de bilan les différentes évaluations : satisfaction des apprenants, actions de formation, audits internes et externes • - Animer et assurer la démarche d'amélioration continue en interne
Programme	<p>PREREQUIS : Partager la responsabilité et la maîtrise de la Qualité de la formation et de son amélioration Avoir des dispositions pour l'animation, la communication, l'organisation, l'analyse et la synthèse.</p> <p>SPECIFICITES : Toutes les situations d'entreprise et d'organisme seront concernées : taille, complexité, statut,</p> <ul style="list-style-type: none"> • I°JOURNEE : ASSIMILER LES BASES DU METIER DE REFERENT QUALITE <p>- Mettre en œuvre et gérer les bases documentaires Les difficultés récurrentes rencontrées en gestion des données Les règles de base d'une architecture de gestion des données : Arborescence, Méthodes de nommage, Principes de classement et d'organisation Procédures de création, classement, modification, archivage, destruction.</p> <p>- Traiter les réclamations des apprenants, entreprises et financeurs Identifier et isoler une réclamation dans le « flux » des informations</p>

Appliquer une méthode objective et approfondie d'analyse des causes d'une réclamation : méthode des 5M, arbre des causes, causes racines, résolution de problèmes,

Contribuer à la recherche des solutions et gérer le circuit de validation de traitement et de réponse.

- Créer, faire vivre, analyser les tableaux de bord d'indicateurs de mesure des performances

Finalité et intérêt des indicateurs de mesure

Construire un ensemble d'indicateurs pertinents : but, enjeux, périmètre, méthode, fréquence,

Assurer le suivi des mesures dans le temps : responsabilité de la mesure, compilation et tableaux de bord, analyses de synthèse, méthodes de reporting.

Faire vivre le plan d'actions

- Analyser et synthétiser sous forme de bilan les différentes évaluations : satisfaction des apprenants, actions de formation, audits internes et externes

- Animer et assurer la démarche d'amélioration continue en interne

Renseigner et faire vivre le tableau de suivi des actions d'amélioration

Mesurer l'avancement et l'efficacité des actions engagées

Relancer les actions stoppées ou non abouties

Mises en situation:

Les participants sont appelés à confronter, en toute indépendance et confidentialité, leurs pratiques et à intégrer les apports et outils proposés en formation.

Animation :

Thème par thème :

Les participants échangent et adoptent tout ou partie des propositions de la formation en terme d'outils et de méthode.

Il établit individuellement un plan d'action d'amélioration à mettre en œuvre dans leur organisme

Consignes pour la préparation de la deuxième journée

Le formateur demande à chaque participant mettre en œuvre son plan d'actions et d'identifier les points bloquants et les facteurs de réussite.

• 2° JOURNEE : RENFORCER LA CONFIANCE ET L'EFFICACITE DU REFERENT QUALITE

Retour sur les expériences menées par les participants dans leur OF

- Résultats obtenus

- Difficultés rencontrées

- Propositions et solutions

- Points à approfondir ou à expliciter

	<p>- Retour sur les fondamentaux de la première journée</p> <p>Animation :</p> <p>Les participants suite à la mise en oeuvre réalisés dans leur OF dans l'intercours, partagent leur réussite, les difficultés et à l'aide du coaching du formateur et de l'échange d'expérience améliore leur maitrise de la fonction « Référent qualité »</p>
Public visé	Responsables d'organismes ou assistant(e)s d'organismes de formation, formateurs indépendants, formateurs en groupements
Durée	2 jours, soit 14 heures fractionnés avec une interruption d'une à deux semaines entre les 2 jours de formation pour appréhender et s'approprier les techniques d'audit interne
Date de l'action	A partir du 2^{ème} trimestre 2017
Coût	380 € net de TVA par stagiaire la session de 2 jours
Lieu(x) de l'action	<p>MONTPELLIER</p> <p>461 rue Métairie de SAYSSET 34070 MONTPELLIER</p> <p>320m² de bureaux, dont 4 salles de cours réservées aux inter-entreprises de 50m² à 20 m². Desserte TRAM, Bus/ sortie d'autoroute/ parking.</p> <p>TOULOUSE, en partenariat avec IRIS TECHNOLOGIE</p> <p>2 impasse Michel LABROUSSE 31036 TOULOUSE</p> <p>Proximité du métro / sortie périphérique/ parking</p> <p>salle de formation de 40 m2 dédiée aux inter-entreprises</p>
Intervenant(e)(s)	<p>Luc ROBIN dirigeant et fondateur ROYER ROBIN ASSOCIES - Responsable d'audits France et Maghreb certifié par DNV en 1999 et par AFNOR CERTIFICATION ICA n°1617 -130 audits de certification et plus de 60 missions d'accompagnement Qualité en FRANCE et notamment en OF.</p> <p>Marie Laure COTTET Consultante et formatrice ROYER ROBIN depuis 17 ans. Responsable pédagogique pour les formations ROYER ROBIN QSEDD niveau III inscrite au RNCP depuis 2008.</p>