

GIP FORMAVIE, département CAFOC

Personne à contacter	<p>Marie-Hélène IZARN GIP FORMAVIE /DAFPIC 06 11 90 22 51 / 04 67 15 82 51 marie-helene.izarn@ac-montpellier.fr</p>
Intitulé de l'action	Référent Qualité
Objectifs	<p>Apporter au référent Qualité les connaissances et les outils qualité nécessaires afin d'exercer au mieux ses missions de pilotage d'une démarche qualité notamment la démarche CERTIF'Occitanie</p> <p>Identifier les principes fondamentaux du pilotage d'une démarche qualité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser la gestion des documents • Mettre en place et suivre un tableau de bord des indicateurs de mesure de la qualité des formations • Gérer les réclamations des clients (apprenants, entreprises, financeurs) • Analyser les données issues de l'évaluation de la satisfaction des apprenants, des bilans des actions de formation, des audits internes <p>Mettre en place et suivre un plan d'actions correctives et d'amélioration</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurer la coordination, le suivi et l'animation de la démarche d'amélioration continue en interne.
Programme	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition des participants d'une base de ressources en ligne : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Principes du pilotage d'une démarche qualité et lien avec la démarche Certif'Occitanie ✓ Mission du « référent qualité » ✓ Exigences réglementaires et des financeurs : les enjeux des signataires de la démarche charte qualité Certif'Occitanie ✓ Formalisation et Gestion des documents qualité : méthode et procédure de maîtrise de la gestion documentaire. Ex de procédures. ✓ Mise en œuvre d'indicateurs d'évaluation de la qualité et d'un tableau de bord ✓ Analyse / interprétation des données issues de l'évaluation de la satisfaction des clients, des bilans des actions, des audits ✓ Pilotage de la démarche à partir des exigences du référentiel Certif'Occitanie ✓ Procédure de gestion des réclamations ✓ Méthodes & outils de l'amélioration continue (audits internes ; approche processus ; analyse des risques ; plan d'actions correctives et d'amélioration continue ; ...) • Mise en discussion : forum, regroupement.
Public visé	<ul style="list-style-type: none"> - Les responsables d'établissement de formation - Les salariés d'établissement de formation en charge du développement de la qualité

	- Les Formateurs Indépendants - Autres personnels en charge de la qualité
Durée	1 j
Dates de l'action	Mercredi 28 juin, ou mercredi 20 septembre ou mercredi 15 novembre 2017
Coût	175 euros par jour TTC par journée de formation et par personne
Lieu(x) de l'action	Montpellier
Intervenant(e)(s)	Didier POSSOZ, auditeur IRCA