

## Formation : Référent qualité – 1 jour

<b>Public visé :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsables d'organismes de formation</li> <li>- Coordinateurs de dispositifs ou d'actions de formation</li> <li>- Formateurs</li> <li>- Assistants</li> </ul>
<b>Prérequis :</b>	Il n'y a pas de prérequis impératifs pour bénéficier de cette formation, cependant l'intérêt de celle-ci se révélera effectif pour les personnes ayant à participer à la démarche qualité de leur organisme ou à en être référent.
<b>Objectifs Pédagogiques :</b>	<p><b>La formation doit être 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 détaillé:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. <u>LA RESSOURCES DOCUMENTAIRE</u></b> <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> </li> <li><b>2. <u>LES DISPOSITIFS DE COLLECTE ET DE SUIVI DES INDICATEURS DE LA QUALITE</u></b> <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> </li> <li><b>3. <u>L'EVALUATION CONTINUE DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES CLES</u></b> <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> <li>• Impacts de l'évaluation continue des bonnes pratiques clés sur la qualité intrinsèque des prestations, sur les parcours professionnels et le développement des compétences</li> <li>• La lecture de l'évaluation continue des bonnes pratiques clés dans les indicateurs de maîtrise de la qualité</li> <li>• Les recommandations et écueils à éviter dans l'évaluation continue des bonnes pratiques clés</li> </ul> </li> <li><b>4. <u>LE SUIVI DES EVENEMENTS FAVORABLES ET DEFAVORABLES A LA QUALITE</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestion préventive du risque de non qualité,</li> <li>• L'intérêt de la gestion des événements favorables avec les événements défavorables à la qualité</li> <li>• Clarification sur les types d'évènements à suivre en considération des engagements du manuel et du référentiel qualité</li> <li>• Classification des évènements par degré de gravité</li> <li>• La gestion d'un événement du stade de signalement au traitement de clôture (traitement documentaire,</li> </ul> </li> </ol>

plan d'actions, amélioration continue des processus)

- L'analyse statistique des événements 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
- 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

**7. LA GESTION ET LE SUIVI DU PLAN D'AMELIORATION**

- La gestion et la classification des actions du plan d'amélioration
- Le suivi de la réalisation et de l'avancement du plan d'amélioration
- L'analyse du plan d'amélioration par indicateur

**8. LE SUIVI GLOBAL DES INDICATEURS**

- Le suivi global des indicateurs de maîtrise à partir des différents dispositifs de contrôle continu

*Ateliers, exemples d'outils (papiers et interactifs)*

**MODALITES ET SUPPORTS**

**Modalités pédagogiques :**

La méthode pédagogique employée consistera en alternance d'apports théoriques en grande majorité basés sur des analyses des pratiques spécifiques à la formation et d'ateliers pratiques courts.

Pour cette action : les ateliers techniques se feront par :

- des exercices pratiques de définition d'indicateurs en rapport avec les différentes activités sous la responsabilité des stagiaires.
- d'exercices de partage des indicateurs avec ses collaborateurs.

De façon générale cette action sera réalisée en :

- Animation interactive
- Etudes de cas
- Ateliers de travail collectifs

Il sera remis à chaque stagiaire un support pédagogique et le cas échéant adressé à chacun une synthèse des travaux réalisés en collectif après formation.

Ce contact post-formation permettra aussi une nouvelle fois un recueil de l'appréciation du stagiaire de l'action et si nécessaire de compléter son information.

**Supports pédagogiques utilisés :**

- Supports courants, matrices d'aide à la décision, formulaires et quizz d'évaluation des acquis.
- Apports théoriques illustrés par des cas pratiques, exercices individuels et en groupe.
- Travail sur des cas réels et sur des problématiques des participants.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mises en situation, jeux de rôles.</li> </ul>
<b>EVALUATION</b>	
<b>Moyens de suivi et d'évaluation proposés :</b>	<p>Le suivi et l'évaluation de l'action se fera en différentes étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si l'évaluation n'est pas réalisée par les porteurs de projet, questionnaire d'analyse des connaissances et des attentes qui sera adapté aux conditions finales du présent cahier des charges et des consignes qui seraient ultérieurement communiquées par les commanditaires. Cette première évaluation permettra d'évaluer les connaissances et attentes des stagiaires à l'inscription, ce de façon à pouvoir réadapter la pédagogie le cas échéant (plus de travaux pratiques si la théorie est déjà bien acquise, développement sur un axe en particulier, ...). Il s'agira de conserver toujours la ligne directrice des objectifs pédagogiques et contenu du programme proposé.</li> </ul> <p>L'évaluation se fera ensuite à deux niveaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Par les stagiaires, qui après une évaluation à chaud, seront invités à préciser par une évaluation à froid et à distance, leurs acquis et les impacts de ceux-ci dans leur entreprise, cette évaluation pourra se réaliser en ligne si les partenaires l'accepte ainsi que les stagiaires.</li> <li>Par le cabinet qui demandera progressivement l'application des acquis pour chaque participant à l'action.</li> </ul> <p>De plus, notre organisme restera à l'écoute de toute question, complément d'information des participants post-formation.</p>
<b>EXPERIENCE DANS LE DOMAINE DE FORMATION VISE</b>	
<b>Qualification et expérience du formateur :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consultant expert en ressources-humaines – 20 ans d'expérience en management, cohésion d'équipe, organisation et stratégie, prévention des RPS.</li> <li>Consultant qualité, auditeur.</li> </ul> <p>Accompagnement par l'équipe du FONGECIF LR et de l'organisme OFIAQ dans les aspects de bonnes pratiques professionnelles, qualité et amélioration continue, GPEC.</p>
<b>ORGANISATION</b>	
<b>Durée :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>7 heures – 1 journée</li> <li>Nombre de participants maximum : 12 stagiaires, afin de favoriser une bonne cohésion du groupe et l'interactivité de la formation</li> </ul>
<b>Référents Formation :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direction et référent handicap : Soraya CAVAGNOL</li> <li>Référent pédagogique : Bruno FERNANDEZ</li> <li>Référent égalité professionnelle : Chérazad CAVAGNOL</li> </ul>

### Tarifs proposés :

**Inter** - Par participant : **225 euros HT par jour et par participant.** (Exonération de TVA pour nos activités de formation)

**Le tarif par participant pourra être revu à la baisse si le nombre de participants est plus important.**

**Intra** - Tarif journée : 1100,00 euros HT/journée (Exonération de TVA pour nos activités de formation)

**Votre interlocuteur :** Soraya CAVAGNOL – [scavagnol@orha.fr](mailto:scavagnol@orha.fr) – 04.68.90.12.90