

2-2

DEVENIR ANIMATEUR QUALITE AU SEIN DE SON ORGANISME

Durée et Horaires :

2 jours en présentiel soit 14h ou 4 demi-journées (3h30) à distance

9h-12h30 (matin / 13h30-17h (après-midi))

Dates et lieux :

1^{er} semestre 2022 : 1 session

Format à distance (4 demi-journées)

28/03 matin – 30/03 matin – 04/04 après-midi – 06/04 matin

2nd semestre 2022 : 1 session

Format à distance (4 demi-journées)

17/10 après-midi – 20/10 après-midi – 24/10 matin – 27/10 après-midi

Conditions d'accès pour la formation à distance :

La formation est réalisée sous forme de visioconférence avec partage de documents en amont de la réalisation de l'action. Les stagiaires doivent avoir un PC avec une webcam et une connexion internet suffisante afin de pouvoir suivre la formation.

Intervenant(s) :

Pour « Alain Bertrand Conseil »

Alain BERTRAND

Certifié Qualiopi depuis 2019 pour ses activités de formation, cet ancien Responsable Qualité intervient depuis plus de 21 ans en conseil, formation et audit en Systèmes de Management Qualité, Sécurité et Environnement. Il a accompagné plus de 130 organismes à la certification dont 50 centres de formation et maîtrise de nombreux référentiels de la formation professionnelle : Qualiopi, QualiFormAgri, RESEAU, PVE, ISO 9001, NF 214, VeriSelect Formation, Datadock,...

Public :

Personne en charge du projet de certification : responsables qualité, animateur qualité, référent qualité, dirigeant ou responsables de structures.

CONTEXTE

Objectifs généraux :

- Maîtriser les principes et enjeux d'une démarche qualité
- Être capable de piloter un projet de certification d'une structure
- Acquérir une méthodologie et des techniques pour réaliser un audit interne
- S'assurer de l'application et de l'amélioration continue d'un système qualité

Objectifs opérationnels :

- Connaître les fonctions principales d'un animateur qualité
- Identifier les conditions de réussite et freins d'une démarche qualité
- Utiliser une méthode pour identifier les enjeux internes et externes d'une démarche qualité
- Gérer les documents d'un système qualité (formulaires, procédures)
- Acquérir la méthodologie et les techniques de l'audit qualité interne
- Adopter un comportement facilitant la communication lors de l'audit
- Réaliser des audits qualité internes
- Traiter les non-conformités d'audits internes
- Identifier, analyser et maîtriser les réclamations clients et dysfonctionnements internes
- Réaliser des revues périodiques de pilotage de la démarche qualité
- Réaliser un bilan annuel, définir des objectifs et alimenter le plan de progrès

CONTENUS

Session 1 de 3h30 à distance :

La fonction d'animateur Qualité. Présentation d'un exemple de fiche de fonction. Exercice Les problèmes (freins et difficultés) et les solutions (conseils et recommandations) d'une démarche qualité. Présentation d'un tableau problèmes/solutions. Exercice collectif.

Méthode et outil pour identifier les enjeux internes et externes de votre organisme. Exercice

Documentation d'une démarche qualité : les différents types de documents (formulaires, procédures, ...). Présentation, rédaction, codification, diffusion et mise à jour.

Exemple de procédure et liste / répertoire. Exercice

Session 2 de 3h30 à distance :

Méthode et techniques de l'audit interne

-Les étapes

-Méthode de préparation - Exercice : rédaction des questions préparatoires

-Technique de réalisation de l'audit interne

-Méthode de restitution

-Rédaction du rapport d'audit interne - Exercice : évaluation des constats

-Suivi des audits internes / plan d'amélioration

-Compétences et qualité de l'auditeur

-Le rôle de la communication dans l'audit

-Code de conduite de l'auditeur

Session 3 de 3h30 à distance :

Etude de cas. Création d'un sous-groupe d'auditeur et d'un sous-groupe d'observateur.

Réalisation d'un audit interne partir d'un outil pédagogique (système qualité d'un centre de formation comprenant des procédures, instructions, documents et indicateurs)

-Préparation de l'audit et analyse des documents

-Préparation des questions / points à auditer

-Réalisation de l'audit / prise de notes

-Rédaction du rapport d'audit / points forts, non-conformités, propositions d'amélioration

-Restitution de l'audit / présentation des conclusions de l'audit

FICHE D'INSCRIPTION ▶▶

www.cariforef-provencealpescotedazur.fr

Rubrique : Accompagner les acteurs/Se professionnaliser
Programme de professionnalisation

Date de mise à jour : 15/09/2022

Prérequis :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Délai d'accès :

Inscription possible 48h avant le début de la formation.

Tarif :

Module payant :

Coût de cette formation :
400€/participant

Le CARIF OREF n'est pas assujéti à la TVA.

-Rédaction et présentation d'un rapport d'observation par les observateurs

Session 4 de 3h30 à distance :

Formalisation d'un plan de progrès ou d'amélioration suite à audit interne
Procédure pour réaliser les audits internes et utiliser les documents associés. Exercice
Préparation du planning d'audit interne annuel ou pluriannuel de votre organisme. Exercice
Gestion des réclamations clients et des dysfonctionnements internes
L'analyse des causes : méthodes pour engager des actions d'amélioration. Exercice
Exemple de procédure, fiche d'enregistrement, tableau de suivi
Identification d'exemples de réclamations et d'actions d'amélioration Exercice
Le plan de progrès ou d'amélioration : fonctionnement et exemple
Animer une réunion dans une démarche qualité et piloter la démarche d'amélioration continue :
réunion périodique, bilan annuel. Exemple de compte-rendu
Bilan de la formation

METHODE ET ORGANISATION PEDAGOGIQUE

A distance

La formation est réalisée sous forme de visioconférence avec partage de documents en amont de la réalisation de l'action. Elle se compose de 14 heures de classe virtuelle, organisée par ½ journée de 3h30 sur 2 semaines. Les stagiaires doivent avoir un ordinateur avec une webcam, micro, haut-parleur et une connexion internet suffisante afin de pouvoir suivre la formation.

Diffusion à chaque stagiaire par email d'outils et d'exemples de documents au format Word ou Excel (fiches, formulaires, tableau de bord, rapports d'audit, plan d'amélioration, enquêtes de satisfaction, procédures, ...) qui bénéficient d'un retour d'expérience et qui ont déjà été utilisés par le formateur dans d'autres centres de formation.

Remise d'un support pédagogique comprenant les diapositives présentées lors de la formation.

Progression pédagogique sur 4 demi-journées de formation non consécutives : les stagiaires mettent en pratique les acquis dans leur centre de formation entre les différentes sessions.

Alternance de théorie et d'exercices individuels et de groupe pour favoriser l'acquisition des connaissances

EVALUATION

Analyse du résultat des exercices réalisés pendant la formation
Analyse de l'audit interne réalisé par chaque stagiaire et de sa présentation.
Réalisation d'un QCM en fin de formation.

[FICHE D'INSCRIPTION](#)  