



AXE 2 : Manager et gérer sa structure

Manager la qualité au sein de son organisme



18/11 matin
22/11 matin
02/12 après-midi
06/12 matin



Conditions d'accès pour la formation à distance

Lorsque la formation est réalisée à distance, elle se déroule en **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.



En présentiel

Lorsque la formation est réalisée en présentiel, elle se déroule au **Carif-Oref - 22 Rue Sainte Barbe 3ème étage - 13002 Marseille**.



Pour « Alain Bertrand Conseil »

Alain BERTRAND

Certifié Qualiopi depuis 2019 pour ses activités de formation, cet ancien responsable qualité intervient depuis plus de 22 ans en conseil, formation et audit en Systèmes de Management Qualité, Sécurité et Environnement. Il a accompagné plus de 150 organismes à la certification dont 40 centres de formation et CFA à la certification Qualiopi. Il anime des formations au CARIF-OREF depuis 2014 (référentiels RESEAU, PVE, Datadock puis Qualiopi).



Public

Personne en charge du projet de certification : responsables qualité, animateur qualité, référent qualité, formateurs expérimentés, dirigeant ou responsables de structures, responsables de formation ou pédagogiques



14h : 4 demi-journées (3h30) à distance
9h → 12h30 - 13h30 → 17h



Tarifs

700 € / participant
Le Carif-Oref n'est pas assujetti à la TVA



Délais d'inscription

Inscription possible 48h avant le début de la formation



Prérequis

Aucun



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

A l'issue de la formation les participants seront en mesure de :

- 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

CONTENU

Séance 1 :

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

Séance 2 :

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



Séance 3 :

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

Séance 4 :

- Formalisation d'un plan de progrès ou d'amélioration à la suite de l'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

MÉTHODE ET ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

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