

Durée :

De 1 à 9 jours

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- **Mettre en place une démarche de certification Qualité (NF / ISO / OPQF...)**
- **Acquérir des outils et méthodes pratiques pour constituer un dossier répondant aux critères de recevabilité de la qualification visée**
- **Utiliser la démarche qualité comme levier : pilotage, valorisation auprès des clients du réseau et en interne**
- **S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue**
- **Impliquer les équipes dans la démarche qualité**
- **Anticiper les évolutions des exigences du secteur formation**

Public :

Dirigeant, responsable qualité et tout collaborateur intéressé par la mise en œuvre d'une démarche qualité

Contenu pédagogique

La Qualité : un véritable enjeu pour les organismes de formation

Enjeux et démarches

Les évolutions du secteur de la formation en lien avec les exigences qualité
La qualité au cœur de la compétitivité et la performance de l'entreprise.
Comprendre la qualité : management de la qualité, assurance qualité, contrôle...
La satisfaction des besoins du client au cœur de l'action
Chiffres clés et retours d'expérience : la qualité dans le domaine de la formation

Comprendre le fonctionnement et les exigences des normes qualités

La norme ISO spécifique à la formation professionnelle : ISO 29990

Détermination des besoins d'apprentissage, de conception, de fourniture, de suivi
Management de l'organisme de formation
Quel processus de certification ?

Les normes AFNOR (NF 214)

Exigences relative à l'offre de formation
Exigences liées au service fourni (Conception du produit pédagogique, Organisation de la formation, Réalisation de la formation, Evaluation)
Quel processus de certification ?

L'OPQF : label de reconnaissance du professionnalisme des organismes

Développer, améliorer et évaluer le professionnalisme des organismes et prestataires de formation (Respect de la réglementation, Adéquation des compétences et des moyens techniques et humains aux actions de formation, Satisfaction des clients, Pérennité financière, Respect du code de déontologie...)
Quel processus de labélisation ?

Mettre en œuvre une démarche Qualité

Choisir sa certification : Définir ses critères de choix (coût, exigences, image...)
Obtenir l'engagement de la direction
Définir la politique qualité
Réaliser un diagnostic de l'existant
Organiser les structures qualité : identification des processus et des fonctionnements souhaités au regard de l'état des lieux (non qualité, satisfaction client...)
Formaliser le savoir-faire de l'organisme : simplicité et efficacité

Piloter la qualité

Choisir les indicateurs qualité (internes, externes pour mesurer la qualité réalisée).
Construire et suivre son tableau de bord qualité

Impliquer l'ensemble des collaborateurs

Communiquer, donner du sens au projet
Rôle, fonctions et missions d'un service Qualité
Former les équipes

Pré-requis :

Aucun

Se préparer à la certification

Constituer son dossier de certification

Identifier les différentes étapes d'une démarche de certification et les pièges à éviter.
Valider les points clés du système Qualité
Respect de « l'esprit » de la norme
Respect des exigences
Organisation du suivi du système : la mesure, l'analyse, l'amélioration.
Structurer et gérer sa documentation

Préparer l'audit de certification

Organiser l'audit à blanc
Constituer et former l'équipe d'audit.
Préparer les audités.
Élaborer un plan d'audit

Mettre en place la visite d'audit

Animer la réunion de lancement.
Maîtriser les techniques d'audit (questionnement, examen et vérification des pièces...)
Communiquer les premières conclusions.

L'après audit : Tirer les conclusions et réajuster l'action

Rédiger un rapport simple et utile.
Elaborer et suivre le plan d'actions avec les audités.

La certification qualité : démarche de progrès

Piloter son organisme de formation avec une démarche qualité (décider, construire, agir, mesurer et réajuster)

Mettre en place des indicateurs et tableaux de bord efficaces

Contrôle qualité et autocontrôle : assurer la conformité des prestations

Communiquer sur la qualité auprès de ses clients et réseaux de prescripteurs

Améliorer le fonctionnement interne (notion de client interne)

Améliorer les pratiques (traitement des non-conformités, plans d'action...)

Progresser et poser les jalons de l'innovation.

Démarche et méthodes pédagogiques :

- Démarche **active, centrée sur l'apprenant qui « agit »**.
- Méthodes :
 - **participative**, basée sur le questionnement des participants
 - **active**, fait appel à l'expérience, à la réflexion, à l'initiative et à la motivation des formés.

Techniques et outils :

Alternance des techniques suivantes : brefs **exposés, exercices pratiques, résolution de problèmes, brainstorming, création de documents et outils personnalisés...**

Remise d'un support pédagogique

Modalités d'évaluation :

- Evaluation formative en cours de module
- Evaluation des acquis
- Evaluation de la satisfaction, à chaud
- Evaluation à froid sous 4 mois