

## DEVENIR RÉFÉRÉNT QUALITÉ DANS MA STRUCTURE

Découvrir, construire et mettre en place la démarche qualité au sein de ma structure

### ➤ PUBLIC

Directeurs / responsables de centre de formation professionnelle continue, responsables du volet pédagogique et/ou administratif

### ➤ PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis. Cependant elle s'adresse exclusivement aux cadres dirigeants des organismes de formation

### ➤ MODALITÉS D'ADMISSION

Signature de la convention de formation

### ➤ DÉLAI D'ACCÈS

10 jours ouvrés

### ➤ OBJECTIFS

- Situer le rôle du responsable qualité
- Acquérir les principes et outils qualité pour mener à bien sa mission
- Construire son plan d'actions individuel pour débiter sa démarche qualité

### ➤ MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation recherchera d'abord à capitaliser l'expérience de chacun
- Pédagogie active et participative reposant sur des échanges avec les stagiaires.
- Apports théoriques et pratiques
- Livret qualité du réseau AREP Hauts-de-France, remis à chaque stagiaire ;
- Connexion internet, vidéo projecteur, paper board

### ➤ MOYENS D'ENCADREMENT

- Jean-François Joos, Responsable qualité et développement des formations – AREP Hauts de France.

### ➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS

4 à 8 participants

### ➤ DATES DE LA FORMATION

Consulter les dates sur notre site : <https://www.arephautsdefrance.fr/>

### ➤ DURÉE

7 heures.  
De 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

### ➤ TYPE DE SESSION

Inter et/ou Intra

### ➤ MODALITES D'ÉVALUATION

Questionnaire d'évaluation des acquis remis en fin de formation.

### ➤ VALIDATION

Attestation de formation

### ➤ TARIF

300 € Net par stagiaire

### ➤ LIEU\*

AREP Hauts de France  
Parc de la Haute Borne, 70 avenue de l'Harmonie - 59650 Villeneuve d'Ascq  
*\* Possibilité de programmer la session dans votre établissement*

### ➤ ACCESSIBILITÉ

- Locaux conformes à la réglementation E.R.P., accessibles aux personnes à mobilité réduite
- Adaptation pédagogique possible pour les personnes en situation de handicap, tutorée par le référent handicap de la structure

### ➤ RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE

Xavier Floquet - Tél. 03.20.07.96.18.



## PROGRAMME DE FORMATION

### > LES FONDEMENTS DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

#### Comprendre les principes :

- Démarche Qualité et Assurance Qualité, Qualité de service, contrôle, PDCA.
- Enjeux de la démarche qualité.
- L'équilibre entre contrôle et prévention.

#### Les différentes étapes de mise en œuvre de la démarche qualité

#### Les missions clés du référent qualité

### > LES OUTILS DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

#### Formaliser un système qualité

- Livret qualité, fiches processus, procédures et instructions : faire simple et efficace...
- Le traitement des non-conformités et des réclamations clients.
- La mise en place d'actions correctives et préventives pertinentes au quotidien.

#### Les outils collaboratifs

#### La gestion documentaire

#### L'amélioration continue

### > LE RÉFÉRENTIEL NATIONAL QUALITÉ DES ORGANISMES DE FORMATION, MENTIONNÉ A L'ARTICLE L. 6316-3 DU CODE DU TRAVAIL.

- Le phasage du référentiel
- Les clés de lectures des indicateurs d'appréciation
- Pistes et projections

94,81%

DE STAGIAIRES  
SATISFAITS \*

96,73%

DE VALIDATION  
DES ACQUIS \*