

## ANIMATEUR·TRICE QUALITE EN ORGANISME DE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

### PARCOURS ANIMATEUR-Q-OPAC : MODULE-2 MISSIONS ET OUTILS

#### Formation INTER – 14 heures – à distance 4 demi-journées

#### **Quelles sont les missions de l'animateur qualité en OF – CFA ou CBC ?**

Chaque organisme de développement des compétences devra développer ses capacités à définir les exigences, les procédures, les modes opératoires qu'il souhaite appliquer pour cadrer ses activités. Il sera également nécessaire de définir quelques indicateurs de résultats et de les mesurer au fil de l'eau. L'amélioration continue est au cœur de la démarche qualité, tant pour l'organisation que pour les prestations réalisées (bilan de compétences, VAE, formations pour adultes ou en apprentissage)

L'animateur qualité a un rôle central pour réaliser et réussir le processus d'amélioration continue, il est le lien entre les parties prenantes importantes de l'organisme de formation : les apprenant-es, les formateur-es, les salarié-es, les financeurs et prescripteurs, il recueille, envoie, reçoit, analyse, enregistre, crée et supprime des documents, communique, veille, il est une personne ressource qui « met de l'huile dans les rouages »

Animer la qualité c'est donner l'assurance aux parties prenantes que les prestations réalisées sont performantes et « de qualité ».

### **Objectif général de la formation et compétence visée**

Animer la qualité dans l'OPAC

- Comprendre, s'approprier et s'organiser dans son rôle d'animatrice qualité
- Faire vivre la qualité et l'amélioration continue au quotidien
- Former et mobiliser les parties prenantes autour d'objectifs communs

### **Objectifs pédagogiques**

- Identifier les missions de l'animateur·rice qualité sur l'ensemble des processus de l'OPAC
- Planifier les activités liées aux missions
- Maîtriser les principaux outils de la qualité
  - a. Rédiger, corriger et adapter les procédures
  - b. Suivre les indicateurs qualité
  - c. Organiser la gestion documentaire
  - d. Optimiser la veille et la rendre efficace
  - e. Recueillir et traiter les difficultés et aléas
- Communiquer avec les parties prenantes
  - a. Utiliser le vocabulaire de base de la qualité dans la formation
  - b. Communiquer l'information utile au bon moment

### **Prérequis**

Une bonne connaissance des exigences du référentiel qualité qui concerne l'organisme est nécessaire

## Public concerné et Conditions d'accès

- Les prestataires de développement des compétences : organismes de formation, CFA et sections par apprentissage, centres de bilan de compétences, prestataires indépendants, formateur-es salarié-es ou indépendant-es, animateur-trices qualité, responsables de formation ...
- Tout public. Personne à mobilité réduite ou publics particuliers, voir directement [contact@formethic.org](mailto:contact@formethic.org)

## Modalités

Formation à distance

Durée des temps synchrones : 12 heures en 4 séquences de 3h

Durée des temps asynchrones : 2 heures environ

Effectif minimum 4, maximum 8

## Programme

Un questionnaire en ligne en AMONT de la formation permet de définir plus précisément le niveau de connaissance et les besoins des participant-es sur les missions de l'animateur qualité.

Quatre demi-journées

Première et deuxième demi-journées :

- balayage de toutes les activités
- organisation personnelle de l'animateur-trice qualité
- résolution de problèmes

Troisième et quatrième demi-journées

- approfondissements : Procédures, Organisation des documents, la veille, l'amélioration continue, les outils
- finalisation du planning annuel

### 1<sup>ère</sup> demi-journée : L'animateur-trice qualité à travers tous les processus

- Identifier les missions de l'animateur-trice qualité sur l'ensemble des processus de l'OPAC
- Décrire les partenaires liés à ces missions et les flux entre processus
- Identifier les enjeux, les risques et les opportunités, proposer des indicateurs de suivi
- Evaluation en fin de ½ jour 1
- Travail à faire pour la séance suivante

### 2<sup>ème</sup> demi-journée : Les outils de la qualité

- Décrire les outils de la qualité
  - a. La vision processus
  - b. Roue de Déming
  - c. Tableaux d'indicateurs
  - d. Procédures
  - e. Fichiers et enregistrements

- Identifier les besoins d'adaptation ou d'actualisation de ces outils dans son OPAC
- Evaluation en fin de ½ jour 2
- Travail à faire pour la séance suivante

### 3<sup>ème</sup> demi-journée : Les activités

- Identifier les activités précises de l'animateur-trice qualité en lien avec les processus de réalisation, et les autres processus
- Evaluer la complexité, l'importance et la durée de chaque activité
- Associer les outils aux activités
- Rédiger ou corriger les procédures
- Evaluation en fin de ½ jour 3
- Travail à faire pour la séance suivante

### 4<sup>ème</sup> demi-journée : Votre organisation

- Organiser le temps dédié à la qualité (semaine, mois, année) dans son planning
- Identifier les besoins complémentaires pour réaliser ces activités avec professionnalisme
- Pérenniser les bonnes pratiques pour préparer les audits
- Evaluation des acquis de la formation

## Support et modalités pédagogiques

La formation est active, elle permet la participation de tous les stagiaires et la collaboration entre pairs. La formation s'appuie sur les décrets et arrêtés publiés le 6 juin 2019, sur les référentiels utilisés et sur l'expérience des référents et animateurs qualité dans les organismes de développement des compétences. Une synthèse sera remise aux participants après chaque séance.

Un questionnaire en AMONT de la formation servira de base aux apprentissages.

Les participant-es travaillent sur leur situation et co-construisent les outils nécessaires à la mise en œuvre.

Un plan d'animation personnel est construit tout au long de la formation. Chacun identifie ses besoins en fonction de la culture de son entreprise et de l'avancement de son projet.

## Évaluations

Questionnaire portant sur les acquis à chaud et à froid 3 mois après la formation

## Outils utilisés

DIGIFORMA pour les supports

## Lieu de formation

A distance, sur ZOOM

## Intervenante : Sylvie LEONELLI

Le pôle Qualité – RSE de FORMETHIC est composé de 5 formatrices compétentes mobilisées sur le parcours certifiant ANIMATEUR-QUALITE-en-OPAC :

**Marion ALBARADO**, formatrice Qualité – Sécurité – RSE, et Auditrice certifiée par Cidées pour CERTIF Région

**Isabelle DAUVILLIER**, formatrice, auditrice qualité et animatrice qualité en CAE

**Sylvie LEONELLI**, formatrice et animatrice qualité en OPAC

**Muriel MERIENNE**, formatrice QSE-RSE, évaluatrice RSE, Auditrice certifiée par AFNOR pour les audits

Fournisseurs de prestations de formation suivant RNQ et Auditrice certifiée par Cidées pour CERTIF Région

**Julie PATINET**, ingénieure pédagogique et de formation, formatrice de formateur·es

## Information des stagiaires

Nous vous conseillons pour la demande de financement auprès de votre OPCO

*Cette formation est référencée par AKTO*

**Tarif 720€ net de TVA par personne**

**Réduction 10% pour les membres de FORMETHIC adhérents depuis plus de 6 mois**

Des réductions seront accordées aux stagiaires ou centres de formations inscrits à plusieurs modules.

***Pour les formations INTRA, nous contacter***

## Informations et contacts

<b>Référente Handicap :</b>	Muriel MERIENNE	06.32.70.34.51 <a href="mailto:contact@formethic.org">contact@formethic.org</a>
<b>Assistante de formation :</b>	Hélène BLANC	06.30.08.93.55 <a href="mailto:admin@formethic.org">admin@formethic.org</a>
<b>Référente pédagogique :</b>	Julie PATINET	07.68.39.03.43 <a href="mailto:contact@juliepatinet.com">contact@juliepatinet.com</a>

## Parcours de formation ANIMATEUR-QUALITE-en-OPAC

Cette formation s'inscrit dans un parcours modulaire préparant à la certification « ANIMATEUR QUALITE en OPAC », et composé des modules suivants :

1. LES REFERENTIELS QUALITE en OPAC : Préparation de l'audit initial
2. MISSIONS et OUTILS de l'ANIMATEUR QUALITE en OPAC
3. AUDITEUR INTERNE en OPAC
4. Réaliser des audits croisés
5. Animer la qualité du processus RH (y compris sous-traitants)
6. Animer la qualité des processus de réalisation (accueil, formation, BC, APP, VAE, évaluation)
7. Partager la mission et engager les équipes dans un projet global
8. Relations avec les parties prenantes, Qualité globale et responsabilité sociale des OPAC
9. Préparer l'audit de suivi QUALIOPI

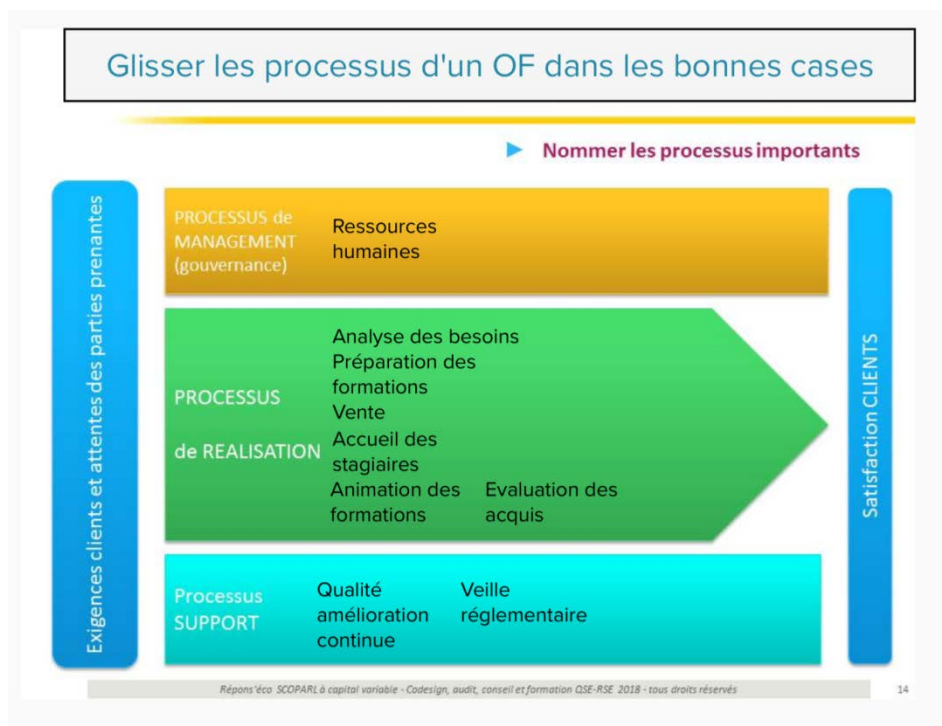
Objectifs généraux de la formation certifiante ANIMATEUR QUALITE en OPAC

- Animer le système qualité dans l'organisme
- Développer les outils de la qualité, les améliorer en continu
- Transmettre le goût de la qualité dans l'organisme, rendre compte des bonnes pratiques et communiquer

## Exemples d'activités réalisées par l'animateur qualité :

- Gérer les documents du système qualité et de l'organisme de formation
- Réaliser la veille réglementaire et informationnelle en formation
- Communiquer les informations aux publics en amont des formations
- Relever les indicateurs liés à la conception des programmes de formation à partir de l'analyse des besoins
- Recueillir, analyser et enregistrer les appréciations des stagiaires
- Administrer les évaluations des acquis de formations
- Administrer les évaluations des impacts post-formation et des résultats
- Communiquer les résultats des évaluations aux parties prenantes
- Mesurer et analyser les indicateurs de performance des formations
- Gérer les réclamations des apprenants, des entreprises et des financeurs
- Préparer et réaliser les audits internes
- Préparer une revue qualité

## Exemple de cartographie des processus dans un organisme de formation



## Exemple d'utilisation de la roue de Déming

