

Catalogue des formations

*Qualité dans les organismes
de formation*

2008

dpfc



delta plus formation conseil

www.dpfc.fr www.dpfc.eu

Présentation

dpfc

Siège

576 route de Saint Paul
60650 LE MONT SAINT ADRIEN

Statut juridique

Société à responsabilité limitée

Capital social

60.000 Euros

Registre du Commerce

R.C.S. Beauvais 2001 B 00413

N° SIRENE

422 867 697

Code APE

804C

N° de déclaration d'un organisme de formation

22600189460



Ce catalogue présente des exemples de formations **intra-entreprise** que dispense DPFC à destination des organismes de formation. Ces formations peuvent être aussi bien réalisées telles que ou adaptées aux besoins précis de l'organisme.

La conception des formations intra-entreprise s'effectue par rapport au recensement des besoins exacts du client, en 2 étapes :

- La 1ère étape débouche, après évaluation précise de la demande de l'entreprise, sur la proposition de formation,
- La 2ème étape a lieu si la proposition est acceptée par le client. Elle comprend la conception de la formation proprement dite et de ses supports.

Les formations intra-entreprise sont facturées au prix de journée d'intervention.



Pour chaque formation, sont présentés de façon détaillée :

- ses objectifs
- le public auquel elle est destinée
- les pré-requis demandés aux participants
- les méthodes pédagogiques utilisées
- la manière dont est vérifiée l'atteinte des objectifs
- son contenu
- sa durée



Pour toute formation, un support est fourni à chaque participant.

Ce support permet aux participants, pendant la formation, de limiter le temps consacré à la prise de notes, et, après la formation, de trouver si besoin est, les renseignements qui leur sont nécessaires. Par ailleurs, il leur assure un soutien technique pour entretenir les compétences qu'ils ont acquises.

Nous contacter :

Tél. : 33.3.44.82.60.15
Mail : formation@dpfc.fr

En savoir plus sur nos prestations :

www.dpfc.fr
www.dpfc.eu

Toutes les activités de dpfc sont certifiées ISO 9001 :

- dès 1996 pour l'activité de formation continue, dpfc étant un des premiers organismes de formation certifiés ISO 9001
- dès 1999 pour les activités de conseil et d'audit



Qualité en formation professionnelle

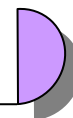
ISO 9001 en formation professionnelle



Approche processus



Conception et développement



Perfectionnement des auditeurs internes



Auditeurs qualité



Consultez l'ensemble de notre offre
sur :

 www.dpfc.fr

 www.dpfc.eu

ISO 9001 en formation professionnelle

Objectifs

- Avoir une bonne connaissance des principes de fonctionnement et des exigences de la norme ISO 9001 et de leur adaptation à l'activité de formation professionnelle.
- Piloter la mise en place dans un organisme de formation professionnelle d'un Système de Management de la Qualité conforme aux exigences de l'ISO 9001.
- Appliquer les exigences du référentiel.

Public

- Toute personne ayant à mettre en place, à maintenir ou à gérer un Système de Management de la Qualité ISO 9001 dans un organisme de formation professionnelle, responsable qualité, auditeurs. Cette formation s'adresse également à toute personne directement impliquée dans le champ d'application de la norme.

Contenu de la formation

Les concepts de l'ISO 9001

- L'évolution de l'ISO 9001, la famille des normes ISO 9000
- Les 8 principes de management de l'ISO 9000
- Le management de la qualité (de l'obligation de moyens à l'obligation de résultats)
- L'approche processus
- L'amélioration continue

Examen de la Norme ISO 9001

Pour chaque paragraphe de la Norme, sont plus précisément examinés:

- Les exigences du référentiel
- Leur adaptation à l'activité des organismes de formation

Pré-requis

- Cette formation ne nécessite pas de connaissance particulière des référentiels qualité.
- Elle nécessite une bonne connaissance de l'activité de formation professionnelle.

Méthode pédagogique

- Cours avec supports de formation, vidéo projection.
- Exercices.
- Si possible, travail à partir de documents de l'organisme.
- Remise d'un document d'adaptation de l'ISO 9001 à l'activité de formation professionnelle.
- Formation dispensée par un auditeur ICA, spécialiste de la formation professionnelle.

Durée moyenne de la formation

- 1 jour.

Approche processus en formation professionnelle

Objectifs

- Décrire de manière complète les processus de l'organisme de formation.
- Mettre en place des tableaux de bord de manière à en surveiller le fonctionnement et à en déterminer l'efficacité.
- Réaliser des revues de processus.
- Auditer les processus et déterminer leur efficacité en audit

Public

- Toute personne ayant à intégrer l'approche processus dans ses activités : pilotes de processus, auditeurs internes, responsable qualité, managers,...

Contenu de la formation

Rappel des exigences de l'ISO 9001

- Rappel des 8 principes de management de l'ISO 9000
- Approche systémique et processus
- L'identification des processus
- Les interactions entre processus
- Différence entre surveillance et mesure

Les processus de l'activité de formation professionnelle

- Différenciation des processus en fonction de leur rôle (management, réalisation, support)
- Les processus de réalisation
- Comment traiter l'ingénierie de formation et l'ingénierie pédagogique ?
- Comment concilier les aspects pédagogiques et les aspects administratifs de la prestation ?
- Le processus de management
- Les processus support

La description des processus (l'étude sera réalisée à partir des Fiches descriptives existantes)

- Contenu type d'une Fiche descriptive de processus
- Finalité / objectifs
- Utilisation de la méthodologie SIPOC (Supplier / Input / Process / Output / Customer)
- Liens entre processus et écoute client
- La détermination des moyens de maîtrise et des moyens de surveillance

Pré-requis

- Cette formation nécessite une connaissance de l'organisation et de son Système de Management de la Qualité.

Méthode pédagogique

- Cours avec support.
- Utilisation de vidéo projecteur.
- La formation est réalisée à partir du système de management de la qualité, de la cartographie et de la description des processus de l'organisme de formation.
- Formation dispensée par un auditeur ICA, spécialiste de la formation professionnelle.

Durée moyenne de la formation

- 1 jour.

Le tableau de bord des processus

- Que veut-on mesurer ?
- La recherche des données en partant des données existantes
- Le choix de la bonne mesure
- L'aptitude à la mesure d'un indicateur
- La mesure de la contribution d'un processus à l'atteinte d'un objectif général

Le pilotage des processus

- Rôle du pilote de processus
- La revue de processus: fréquence, contenu et forme
- Présentation d'un outil sur Excel
- Lien avec la revue de direction

Partie pratique : Travail sur les Fiches descriptives (par équipe)

- Description du contenu et des interactions du processus traité à l'aide de la méthodologie SIPOC, en tenant compte des amont et aval et des besoins et attentes du client
- Distinction finalité et objectifs
- Identification des moyens de surveillance
- Identification des mesures d'efficacité

Présentation des Fiches descriptives préparées (par équipe)

Conception et développement

Objectifs

- Répondre de manière précise et simple aux exigences du § 7.3 — *Conception et développement* de l'ISO 9001 dans le cadre de l'activité de formation professionnelle.
- Raccrocher l'activité de conception et développement à l'approche processus de l'organisme.
- Intégrer l'ingénierie pédagogique et l'ingénierie de la formation dans l'activité de conception et développement.
- Disposer des outils nécessaires à une conception rapide et efficace.

Public

- Toute personne, dans un organisme de formation certifié ISO 9001 ou en cours de certification, intervenant dans les activités d'ingénierie pédagogique et d'ingénierie de la formation.

Durée moyenne de la formation

- 1 jour.

Contenu de la formation

Les exigences de l'ISO 9001

- Rappel des exigences et de leur justification
- La gestion de la planification, les différentes phases
- Revue et vérification
- La validation

L'application de ces exigences à l'activité de formation professionnelle

- Les critères d'ouverture de la conception en formation professionnelle
- Les deux phases de la conception : la proposition et la formation
- Lien avec les activités d'ingénierie pédagogique et d'ingénierie de la formation
- Les revues de conception, quand et comment ?
- La vérification de la conception, quand et comment ?
- Le positionnement spécifique de la validation de la conception

Pré-requis

- Cette formation nécessite une bonne connaissance de l'activité de formation professionnelle.

Méthode pédagogique

- Cours avec support de formation, vidéo projection.
- Présentation d'outils de maîtrise de la conception .
- Travail à partir de documents de l'organisme.
- Remise d'un document d'adaptation de l'ISO 9001 à l'activité de formation professionnelle.
- Formation dispensée par un auditeur ICA, spécialiste de la formation professionnelle.

Afin de préparer cette formation, l'organisme aura préalablement transmis à DPFC les documents de son système de management de la qualité relatifs à la conception (procédure de conception, formulaires utilisés,...) ainsi qu'un exemple d'utilisation.

Atteinte des objectifs

- Vérification de l'atteinte des objectifs par le travail réalisé par les participants lors de la partie pratique et par la correction de ce travail.

Les outils de la conception

- La procédure : utilité ? (*analyse de procédures*)
- Le dossier de conception : comment et pourquoi ? (*analyse de différents dossiers*)
- Les outils informatiques (*exemple d'un outil informatique sur Access*)
- Les différentes modalités de suivi de la conception
- Gérer la conception en mode projet

Partie pratique : Travaux sur la conception (en équipes) *Les travaux réalisés par les participants sur la conception et le développement pourront porter sur :*

- Redéfinition du processus de conception et de ses interfaces
- Développement de nouveaux outils de conception
- Adaptation des procédures et outils existants
- Application à une conception à réaliser
- Etc...

Perfectionnement des auditeurs internes

Objectifs

- Raccourcir de manière significative la durée de préparation des audits internes.
- Améliorer la pertinence du questionnement.
- Adapter le questionnement d'audit à l'activité de formation professionnelle.
- Mieux apprécier l'efficacité des dispositions auditées.
- Apporter une valeur ajoutée à l'audit.

Public

- Auditeurs internes de l'organisme de formation.

Durée moyenne de la formation

- 1 jour.

Contenu de la formation

Rappel de notions de base sur l'audit interne

- Rappel des objectifs de l'audit
- La vérification de conformité
- La détermination et la hiérarchisation des écarts
- La détermination d'axes d'amélioration
- Cas particulier de l'audit de processus
- L'évaluation d'efficacité
- L'évaluation de la pertinence (mesures,...)

Rappel de notions de base sur le déroulement des audits

- Méthodologie de la réunion d'ouverture
- Conduite de l'audit
- Méthodologie de la réunion de clôture
- La gestion des situations spécifiques (audit d'un supérieur hiérarchique, gestion des contestations)

La préparation de l'audit

- La collecte des données à auditer
- Préparation de l'audit de processus (la fiche descriptive du processus, les questions destinées au pilote)
- Les questions invariables de l'audit
- La préparation des questions à partir d'une procédure
- L'anticipation des réponses de l'audité

Pré-requis

- La technique de l'audit, la connaissance du référentiel (ISO 9001) et de l'activité de formation professionnelle sont acquises.

Méthode pédagogique

- Cours avec support de formation, vidéo projection.
- Préparation d'audits à partir de documents de l'entreprise.
- Formation dispensée par un auditeur ICA, spécialiste de la formation professionnelle.

Atteinte des objectifs

- Le contrôle de l'atteinte des objectifs de la formation est effectué par la préparation de l'audit lors de la partie pratique et par la correction de cette préparation.

- L'utilisation de check-lists préétablies

Points spécifiques à auditer liés aux difficultés d'adaptation de l'ISO 9001 à l'activité de formation professionnelle

- Maîtrise des documents
- Conception et développement
- Validation de la conception
- Maîtrise de la réalisation
- Validation des processus de réalisation
- Maîtrise des DSM (tests, QCM,...)
- Surveillance et mesure du produit

Partie pratique : Préparation des audits (par équipe d'audit)

- Etude des documents à utiliser
- Détermination des grandes lignes du plan de chaque audit
- Préparation des questions (sur la partie processus et sur les procédures)

Présentation des questions préparées (par équipe d'audit)

- Présentation
- Explication de ce qui est recherché dans les questions
- Corrections éventuelles

Audit qualité en formation professionnelle (ISO 9001)

Objectifs

- Permettre à l'organisme de formation d'augmenter le nombre de ses auditeurs qualité ou de créer un corps d'auditeurs qualité.
- Aborder l'audit non pas comme une simple inspection mais comme un véritable outil de performance et d'amélioration du système.
- Réaliser des audits selon l'approche processus en tenant compte des spécificités de l'activité de formation professionnelle.
- Déterminer l'efficacité des dispositions auditées.

Public

- Toute personne choisie par l'organisme pour être auditeur.

Pré-requis

- Cette formation nécessite une bonne connaissance de l'activité de formation professionnelle.

Durée moyenne de la formation

- 2,5 journées d'étude théorique en salle.
- 1/2 journée de mise en pratique sur le terrain par groupe de deux participants, 2 semaines après la partie pratique.

Contenu de la formation

Première journée en salle : étude du référentiel ISO 9001

Les concepts de l'ISO 9001

- L'évolution de l'ISO 9001, la famille des normes ISO 9000
- Les 8 principes de management de l'ISO 9000
- Le management de la qualité (de l'obligation de moyens à l'obligation de résultats)
- L'approche processus
- L'amélioration continue

Examen de la Norme ISO 9001

Pour chaque paragraphe de la Norme, sont plus précisément examinés :

- Les exigences du référentiel
- Leur adaptation à l'activité des organismes de formation

Méthode pédagogique

- Cours avec supports de cours, vidéo projection.
- Remise d'un document d'adaptation de l'ISO 9001 à l'activité de formation professionnelle.
- Exercices.
- Travail à partir de documents de l'entreprise.
- Audit en situation réelle.
- Formation dispensée par un auditeur ICA, spécialiste de la formation professionnelle.

Atteinte des objectifs

- Contrôle en fin de 1ère et de 2ème journées (sous forme de QCM).
- L'audit effectué sur le terrain par chaque participant.

Un *certificat d'aptitude à la fonction d'auditeur qualité* est délivré aux participants ayant atteint les objectifs fixés.

Par ailleurs, un document de synthèse détermine, pour chaque participant quels sont ses points forts et ses points faibles en termes de *Savoir, Savoir-faire et Savoir être*. Ce document a pour objectif de permettre à l'auditeur de maîtriser et travailler ses points les plus faibles de manière à améliorer constamment sa pratique.

- Les points critiques et/ou les difficultés d'interprétation et d'application les plus couramment rencontrés
- Les exigences du fonctionnement en boucle de la Norme
- La réponse apportée par l'organisme de formation aux exigences
- La check-list des questions à poser

Contrôle sur l'ISO 9001 : 2000

- QCM
- Correction et commentaires
- Réponse aux questions des participants

Deuxième journée théorique : l'auditeur

L'audit qualité (ISO 19011 est pris en référence)

- Définitions

Contenu (suite...)

- Objectifs de l'audit
- Rôles et responsabilités dans l'audit
- Déroulement de l'audit
- Cas particulier de l'audit de processus
- L'évaluation d'efficacité
- Documents d'audit
- Suivi de l'audit
- L'audit d'un SMQ

Règles et recommandations sur le comportement de l'auditeur dans le cadre de la relation auditeur / audité (les participants se remémoreront utilement leur expérience d'audit et en tireront les conséquences pour améliorer leur comportement d'auditeur)

- Règles de base de la communication orale : Expression / Ecoute
- Déroulement de l'audit (formulation des questions, tenue de la réunion d'ouverture, conduite de l'audit, tenue de la réunion de clôture)
- Examen de la procédure interne d'audit

Exercice de détermination des écarts (cas issus de l'activité de formation professionnelle)

- Faire la distinction entre ce qui est un écart et ce qui n'en est pas un
- Comprendre l'importance d'un questionnement complet et précis
- Hiérarchiser les écarts

Exercice sur les actions correctives (cas issus de l'activité de formation professionnelle)

- Faire la distinction entre action corrective et action curative
- Apprécier l'opportunité et la pertinence d'une action

Exercice sur la Reformulation

- Acquérir la pratique de la reformulation
- Adapter son langage à son interlocuteur

Contrôle sur la technique de l'audit

- QCM
- Correction et commentaires
- Réponse aux questions des participants

Une demi-journée théorique : préparation du questionnaire d'audit

Préparation des audits à effectuer lors de l'application pratique (par équipe d'audit)

- Etude des documents à utiliser
- Détermination des grandes lignes du plan de chaque audit
- Préparation des questions / grandes lignes

Présentation des questions préparées (par équipe d'audit)

- Présentation
- Explication de ce qui est recherché dans les questions
- Corrections éventuelles

Journée pratique : exécution des audits

1ère phase : préparation (par équipe d'audit, 1/4 heure)

- Réponse aux questions suscitées par la première journée
- Vérification de la check-list
- Corrections éventuelles

2ème phase : exécution (par équipe d'audit 2 heures)

- Exécution d'un audit sur le terrain par équipe d'audit (Les autres participants non auditeurs ainsi que le formateur assistent à l'audit sans intervenir - sauf le formateur en cas de dérive de l'audit)

3ème phase : analyse (par équipe d'audit 1 heure)

- Relation auditeur / audité
- Comportement de l'auditeur
- Enregistrements effectués
- Détermination des points forts, des points faibles, et hiérarchisation des écarts
- Demandes d'actions éventuelles

4ème phase : Clôture des audits et examen (pour l'ensemble du groupe, 1 heure)

- Examen avec le Responsable Qualité et les responsables des services audités de : Rapports d'audit, demandes d'actions
- Avec le Responsable Qualité : Hiérarchisation des observations, observations diverses