



RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES ET D'ÉVALUATION

« Conduire une démarche de certification qualité dans un organisme prestataire de formation »

ACTIVITÉ	COMPETENCES VISÉES
<u>ACTIVITÉ 1 :</u> La démarche qualité du prestataire de formation	<p>C1 Maîtriser les fondamentaux de la qualité pour s'approprier le contexte, les principes et les composantes du système management de la qualité.</p> <p>C2 Comprendre le cadre législatif et réglementaire et les enjeux de la qualité dans le domaine de la formation professionnelle pour connaître les forces et les limites liés au domaine.</p> <p>C3 Intégrer la certification qualité dans les orientations stratégiques de l'organisme pour pérenniser l'activité de formation professionnelle.</p> <p>C4 Connaître les acteurs de la certification unique pour identifier les bons interlocuteurs : organisme accréditeur et organisme certificateur.</p> <p>C5 Construire des indicateurs, des préconisations d'actions correctives et un plan d'action d'amélioration continue pour animer la démarche d'amélioration continue.</p>
<u>ACTIVITÉ 2 :</u> Animer la démarche qualité de son organisme	<p>C1 Fédérer la direction et les collaborateurs autour de la démarche pour impliquer le personnel dans la contribution commune de l'amélioration de la qualité</p> <p>C2 Maîtriser l'approche processus de l'organisme de formation professionnelle pour définir la cartographie des processus de l'organisme de formation et rédiger les procédures qualité.</p>
<u>ACTIVITÉ 3 :</u> Construire le dossier de certification qualité du prestataire de formation	<p>C1 Valider le potentiel qualité de son organisme pour obtenir une certification qualité.</p> <p>C2 Appréhender le référentiel national de certification unique pour identifier les indicateurs concernés et repérer les niveaux attendus.</p> <p>C3 Choisir l'organisme certificateur pour engager la démarche de certification.</p> <p>C4 Évaluer la qualité de son organisme pour préparer un audit de certification.</p>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES VISÉES	TÂCHES EVALUÉES (Aptitudes professionnelles)	MODALITES D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
A1 La démarche qualité du prestataire de formation	A1C1 : Maîtriser les fondamentaux de la qualité pour approprier le contexte, les principes et les composantes du système management de la qualité	Ce1 : Connaître le vocabulaire et les principes forces et limites des démarches qualité, générales et / ou spécifique à la profession Ce2 : Comprendre les enjeux et la finalité de la démarche qualité	Me1 : Evaluation sur Ce1 à Ce7 Mode : Questionnaire de connaissances sur table ou en ligne Durée : 00h15 minutes Modalités d'évaluation : le, la candidat (e) répond à 10 questions sur les règles de fonctionnement d'un organisme prestataire d'actions concourant au développement des compétences ressortant de son domaine d'activité Me2 : Evaluation sur Ce8 et Ce12 Mode : évaluation orale à partir du projet professionnel ou étude de cas sur la construction de la démarche d'amélioration continue. Durée : 00h30 minutes Modalités d'évaluation : le, la candidat (e), démontre qu'il sait animer les indicateurs qu'il a construit et animer le plan d'amélioration continue	Le, la candidat (e) montre ses compétences et ses capacités : Me 1 Cr1 : à exposer les fondamentaux de la démarche qualité Cr2 : à maîtriser la législation des organismes prestataires d'action concourant au développement des compétences Cr3 : à réaliser une veille et une recherche documentaire Me 2 Cr1 : à appréhender la réalité du marché de la formation et de ses caractéristiques : -Acteurs -Rôles -Localisation Cr2 : à maîtriser les logiciels de bureautique (traitement de texte, tableur)
	A1C2 : Comprendre le cadre législatif et réglementaire et les enjeux de la qualité dans la formation professionnelle pour déterminer les forces et les limites liés au domaine.	Ce3 : Connaître les réglementations et les obligations légales des prestataires de formations Ce4 : Être capable de partager les enjeux à l'ensemble des collaborateurs de l'organisme Ce5 : Assurer la veille normative et réglementaire		
	A1C3 : Intégrer la certification qualité dans les orientations stratégiques de l'organisme pour pérenniser l'activité de formation professionnelle.	Ce6 : Faire preuve d'anticipation par rapport à des risques identifiés de pertes d'activités Ce7 : Déterminer les impacts de la certification qualité sur les activités de formation		
	A1C4 : Connaître les acteurs de la certification unique pour identifier les bons interlocuteurs : organisme accréditeur et organisme certificateur	Ce8 : Répertorier les différents acteurs de la formation professionnelle et les instances Ce9 : Distinguer le rôle des organismes accréditeur et certificateur		

	<p>A1C5 : Construire des indicateurs, des préconisations d'actions correctives et un plan d'action d'amélioration continue pour animer la démarche d'amélioration continue</p>	<p>Ce10 : Mesurer la performance de l'organisme vis-à-vis des objectifs déterminés</p> <p>Ce11 : Identifier les situations à risques et les traiter</p> <p>Ce12 : Ecrire formellement un dysfonctionnement</p>		<p>Cr3 : à mettre en place des indicateurs de performance adaptés à son organisme et au besoin de l'organisation</p> <p>Cr4 : à maîtriser les techniques d'analyse de la satisfaction client</p> <p>Cr5 : à maîtriser la mise en place des actions correctives</p>
<p>A2 Animer la démarche qualité de son organisme</p>	<p>A2C1 : Fédérer la direction et les collaborateurs autour de la démarche pour impliquer le personnel dans la contribution commune de l'amélioration de la qualité</p>	<p>Ce1 : Définir et mettre en œuvre le plan de communication sur la politique et le programme qualité</p> <p>Ce2 : Promouvoir les plans d'amélioration de la performance, la culture d'amélioration continue et les meilleurs pratiques auprès de la direction et des collaborateurs</p> <p>Ce3 : Comprendre les enjeux de la communication interne pour promouvoir la démarche qualité</p> <p>Ce4 : Énoncer les critères principaux des engagements qualité afin d'en rédiger une charte qualité</p>	<p>Me1 : Evaluation sur Ce1 à Ce4</p> <p>Mode : Questionnaire de connaissances sur table ou en ligne</p> <p>Durée : 00h15 mn</p> <p>Modalités d'évaluation : le, la candidat (e), répond à 10 questions sur les engagements de la démarche qualité</p>	<p>Le, la candidat (e) montre ses compétences et ses capacités :</p> <p>Me 1</p> <p>Cr1 : à exposer efficacement à l'écrit comme à l'oral un raisonnement de façon logique et argumentée.</p> <p>Cr2 : à déterminer les enjeux qualité à mettre en place pour l'organisme</p>



	<p>A2C2 : Maîtriser l'approche processus de l'organisme de formation professionnelle pour définir la cartographie des processus de l'organisme de formation et rédiger les procédures qualité.</p>	<p>Ce6 : Identifier les clients interne et externe à l'organisme (cartographie des processus) afin de créer les procédures qualités</p> <p>Ce7 : Mettre en place et piloter le dispositif de contrôle du respect des procédures et des méthodes d'assurance qualité (plan d'audit, formation et évaluation des auditeurs si besoin...)</p> <p>Ce8 : Elaborer et écrire les différents processus de l'organisme</p> <p>Ce9 : Mettre en place et piloter le dispositif de contrôle du respect des processus</p> <p>Ce10 : Instaurer un système documentaire adapté pour structurer l'organisation administrative des documents qualités</p>	<p>Me2 : Evaluation sur Ce6 à Ce10</p> <p>Mode : évaluation orale du projet professionnel ou étude de cas sur la construction de la démarche d'amélioration continue.</p> <p>Durée : 00h30 mn</p> <p>Modalités d'évaluation : le, la candidat (e), présente les différents répertoires administratifs qu'il a créé dans son périmètre, les règles de gestion documentaires, les processus liés aux OPAC qu'il a identifié et démontre sa capacité à traduire ces derniers en logigramme</p>	<p>Me 2</p> <p>Cr1 : à identifier et écrire un processus</p> <p>Cr2 : à mettre en place des outils de contrôle pour l'évolution documentaire</p> <p>Cr3 : à classer et Identifier les différents documents</p> <p>Cr4 : à déterminer des règles d'archivages</p>
<p>A3 Construire le dossier de certification qualité du prestataire de formation</p>	<p>A3C1 : Valider le potentiel qualité de son organisme pour obtenir une certification qualité</p>	<p>Ce1 : Identifier les forces et les faiblesses de son organisme</p>	<p>Me1 : Evaluation sur Ce1 à Ce6</p> <p>Mode : Questionnaire de connaissances sur table ou en ligne</p>	<p>Le, la candidat (e) montre ses compétences et ses capacités :</p> <p>Me 1</p> <p>Cr1 : à analyser le Référentiel National qualité</p> <p>Cr2 : à identifier les indicateurs spécifiques liés à son activité</p> <p>Cr3 : à définir les preuves attendues de chaque indicateur</p> <p>Me 2</p>
	<p>A3C2 : Appréhender le référentiel national de certification unique pour identifier les indicateurs concernés et repérer les niveaux attendus</p>	<p>Ce2 : Lister les 7 critères du Référentiel national qualité</p> <p>Ce3 : Lister les 32 indicateurs du Référentiel national qualité et identifier les indicateurs spécifiques</p> <p>Ce4 : Savoir décrypter les attendus des organismes certificateurs</p>	<p>Durée : 00h15 mn</p> <p>Modalités d'évaluation : le, la candidat (e), répond à 10 questions portant sur le référentiel national de certification</p>	



<p>A3C3 : Choisir l'organisme certificateur pour engager la démarche de certification</p>	<p>Ce5 : Identifier les besoins de son organisme</p> <p>Ce6 : Créer une liste de critères de sélections des organismes certificateurs</p>	<p>Me2 : Evaluation sur Ce7 à Ce10</p> <p>Mode : Mise en situation du projet professionnel ou étude de cas sur la préparation d'un audit qualité</p>	<p>Cr1 : à acquérir une posture juste face à un auditeur</p> <p>Cr2 : à préparer un audit de certification (initial, surveillance, renouvellement)</p>
<p>A3C4 : Évaluer la qualité de son organisme pour préparer un audit de certification</p>	<p>Ce7 : Savoir lire un plan d'audit et le communiquer à ses collaborateurs</p> <p>Ce8 : Organiser un audit documentaire et de terrain</p> <p>Ce9 : Adopter une posture juste vis-à-vis de l'auditeur</p> <p>Ce10 : Préparer un audit interne des prestataires externes et de ses formateurs</p>	<p>Durée : 00h30 mn</p> <p>Modalités d'évaluation : le, la candidat (e), présente ces différentes actions menées pour préparer un audit et démontre une argumentation logique</p>	<p>Cr3 : à assurer que les prestataires répondent aux exigences du Référentiel National de certification</p>



SARL INSERTHACTION - BOIT'ACTION

Lieu-dit Chauvel - 35770 Vern sur Seiche

06.22.63.43.04 – contact@boit-action.fr – www.boit-action.fr

SARL au capital de 2000€ – RCS RENNES 810 320 317 00029 - N° TVA intra FR810320317 – Code APE 7022 Z

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 53351003835 auprès du préfet de région de Bretagne. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État



Certification QUALIOP1
CPS RNCQ 0044

Portée disponible sur www.icert.fr