

Etre « Référent Qualité » au sein d'un organisme de formation

Le référent qualité doit mettre en place le plan qualité au sein de l'organisme de formation (élaboration, appui à la mise en œuvre, audit). Il doit amener ses collègues à intégrer les exigences de la qualité dans leurs pratiques.



L'amélioration continue de la qualité dans les organismes de formation constitue un défi à relever au quotidien.

Afin d'en favoriser la réalisation, la désignation d'un référent qualité constitue un atout.

Pour assumer cette mission, le référent qualité doit justifier d'une bonne connaissance des méthodes et outils qualité ainsi que maîtriser les techniques de communication notamment pour vaincre les résistances.

Fondée sur l'engagement fort de la direction, la démarche qualité nécessite la mise en place d'un système qualité dont le référent est l'élément moteur, en termes de veille, d'animation et de coordination.

Missions principales

- Concevoir la politique qualité
- Comprendre et savoir exploiter un référentiel qualité
- Coordonner les actions d'évaluation des pratiques et des audits internes qualité
- Définir les outils de gestions de la qualité (système documentaire, indicateurs, manuel de procédures...)
- Animer et faire vivre un projet de démarche qualité et d'amélioration continue
- Assurer une veille normative et réglementaire
- Assurer la formation et l'assistance méthodologique
- Organiser et maintenir le système de management de la qualité
- Préparer la démarche de certification

« La qualité n'est jamais un accident; c'est toujours le résultat d'un effort intelligent. »

Savoir-faire

- Utilisation des outils de management de la qualité ou d'évaluation
- Recherche et exploitation de sources d'informations
- Animation de groupes de travail
- Utilisation des techniques d'enquêtes
- Utilisation des outils bureautiques
- Utilisation de la méthodologie de conduite de projet
- Utilisation de la méthodologie d'audit interne

Connaissances

- Référentiel qualité
- Démarche, méthodes et outils de management de la qualité
- Réglementations applicables aux organismes de formation
- Outils de communication
- Ingénierie pédagogique et de formation

Qualités requises

- Esprit d'entreprendre
- Curiosité
- Grande capacité de communication
- Sens de l'écoute
- Résistance au stress
- Créativité et souplesse
- Acceptation de la critique