ÉCHOBAT DÉVELOPPEMENT
ORGANISME DE FORMATION DU RÉSEAU DE L'ÉCOCONSTRUCTION SOLIDAIRE

PROGRAMME DE FORMATION

Mettre en place une démarche qualité

Dans les métiers exercés et savoir l'appliquer et le transmettre en formation interne

Introduction sur l'environnement global de l'intervention :

Nombre d'entreprise exprime le besoin d'améliorer les pratiques des métiers afin d'augmenter la qualité de ses services auprès de sa clientèle.
Dans un même temps, nous faisons le constat que les salariés ont la maîtrise des savoir-faire de leurs métiers.
L'analyse nous permet de constater que les salariés font bien leur travail et appliquent les règles de l'art, mais qu'ils ont besoin d'être accompagnés pour vérifier que leur travail est bien fait dans une démarche individuelle et collective.

Cette formation a pour objectif de permettre à chaque salarié de poser les critères de réussite du travail « bien fait, bien exécuté ». Cette formation permettra également de construire des fiches d'autocontrôle afin de vérifier que le travail est bien fait.
Une fois ces principes et outils élaborés, la formation permettra de comprendre comment transmettre et mettre en place cette démarche tout en posant les principes et les conditions pour le faire évoluer.
Cette formation permettra de comprendre les enjeux et la nécessité de mettre en place et transmettre une démarche qualité et de développer des outils et des méthodes efficaces, mesurables et cohérentes ; tout en prenant soin de la posture à adopter afin que les enjeux soient compris, intégrés et appliqués.

Durée : 5 jours (40 heures)
Public concerné : Salariés de l'entreprise

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES DE LA FORMATION

A la fin de la formation, les stagiaires seront en mesure de :

- Prendre conscience des enjeux des métiers au niveau des responsabilités du salarié
- Comprendre l'importance de la mise en place d'une démarche qualité dans chaque métier
- Comprendre et savoir mettre en place des critères de qualité
- Comprendre la fonction, le rôle et la posture du référent qualité dans la mise en œuvre et la transmission.
- Comprendre comment analyser les mécanismes de réussites d'une action et comprendre comment transformer les problématiques en actions organisées et proactives.

PROGRAMME DE FORMATION

1. Connaître les fondamentaux de la qualité

- Définir et comprendre la démarche qualité
- Comprendre les enjeux, le rôle et le périmètre d'une démarche qualité
- Comprendre et savoir mettre en place les étapes d'une démarche qualité
- Comprendre la posture du référent qualité.

2. Découvrir les méthodes et les outils liés à la démarche qualité

- Comprendre et mettre en place un suivi de la relation client
- Comprendre et mettre en place un suivi de la relation fournisseur
- Comprendre comment intégrer l'équipe dans un suivi des achats
- Comprendre et analyser les anomalies grâce à des méthodes
- Apprendre à exprimer et à encourager le bon fonctionnement de l'entreprise grâce au projet qualité
- Comprendre et organiser la mise en œuvre et le suivi du plan d'action dans le temps.

3. Gérer l'articulation entre sa mission de référent qualité et son poste de travail

- Comprendre et définir le rôle du référent qualité
- Apprendre à adopter la posture du référent qualité
- Comprendre l'importance des normes règlementaires et mettre en place un suivi
- Savoir être force de proposition pour proposer des solutions capables de résoudre les problèmes
- Comprendre et mettre en place un reporting pour faciliter la prise de décision du dirigeant
- Appréhender les relations avec les collègues et la hiérarchie, aider chacun à être plus efficient
- Apprendre à dire non : délimiter clairement le périmètre de sa mission, communiquer sur sa propre gestion du temps.

4. Comment suivre, analyser et faire évoluer le travail « bien fait et exécuté ».

- Comprendre comment exploiter les éléments du reporting.
- Comprendre comment poser une démarche réflexive dans le cadre de la démarche qualité
- Comprendre ce qu'est un feed back - Définition et mécanisme de la mise en place de l'outil feed back
- Apprendre à poser cette démarche dans des ateliers individuel et collectif.
- Topo sur l'intérêt de capitaliser sur ses bonnes actions et ses erreurs. Outils sur la réflexivité.
- Définir les canaux de la circulation de l'information.

Chaque point sera accompagné d'explication, de pratique et d'exercices concrets, afin de prendre la main au fur et à mesure de la transmission.

LIVRABLES

2

Support de formation (fiche mémo sur les méthodologies, création de supports en commun, …)
Outils d'auto contrôle adapté à chaque entreprise

DÉROULEMENT ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, échanges, débats, exercices, mises en application accompagnées.

Programme établi le 18/11/2022

ÉCHOBAT DÉVELOPPEMENT
ORGANISME DE FORMATION DU RÉSEAU DE L'ÉCOCONSTRUCTION SOLIDAIRE

ORGANISATION & INSCRIPTION

Intitulé de la formation	**Mettre en place une démarche qualité** Dans les métiers exercés et savoir l'appliquer et le transmettre en formation interne
Public concerné	Salariés de l'entreprise
Lieu de la formation	Crève Cœur, 49150 Baugé en Anjou
Dates et horaires	15 décembre (matin) 2022 et les 8/02 (matin), 09, 15,16 et 21 février 2023 (8h30-12h30 et/ou 13h30-17h30)
Nombre de jours	5 jours (40 heures)
Pré-requis	ras
Type de formation	Présentiel
Tarif	**Tarif adhérent** au réseau ÉCHOBAT : 3000€ TTC (soit 2500 € HT)
Date limite d'inscription	15 jours avant la date de démarrage sous réserve de place disponible.
Intervenant·e·s :	David Charron ; François Magaldi
Matériel à prévoir	Matériel mis à disposition par l'entreprise
Évaluation des acquis de la formation	Évaluation individuelle en auto-positionnement à l'entrée et à l'issue de la formation Évaluation formative sur les compétences acquises, les techniques utilisées et sur la compréhension des enjeux. Remise d'une attestation à la fin de la formation.
Documentations remises	Supports de formation à disposition sur KROQI : une plateforme web d'accès gratuit pour tous les professionnels de la construction et de l'aménagement. L'accès au dossier dédié à cette formation sera communiqué avec la convocation.
Responsable de la formation	David CHARRON, ÉCHOBAT Développement
Accessibilité	Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation), contactez notre Référent Handicap Anne Beauchêne Tél : 02.85.52.24.54 formation@echobatdev.fr
Recommandations spécifiques dans le cadre du COVID	Dans le cadre de la situation sanitaire, nous serons amenés à respecter et faire respecter certains protocoles afin que chaque participant soit le maximum en sécurité : lecture et signature du protocole à respecter en début de formation.

Nom de l'entreprise			
Adresse			
Code Postal		**Ville**	
Adresse mail		**Tél.**	

Stagiaires			**Statut** (Cocher la case correspondante)			**Nom de l'OPCO**	**Tarif**	
Nom	**Prénom**	**Date de naissance**	**Gérant**	**Salarié**	**Autre**		**HT**	**TTC**
			□	x	□		€	€
			□	□	□		€	€
			□	□	□		€	€
			□	□	□		€	€
			□	□	□		€	€
						TOTAL TTC à régler		**€**

Votre inscription sera prise en compte à réception de ce bulletin d'inscription dûment complété et accompagné du règlement par chèque à l'ordre de ÉCHOBAT Développement (chèque encaissé le premier jour de la formation) ou par virement aux coordonnées bancaires suivantes : FR76 1444 5004 0008 0051 8932 450 - BIC CEPAFRPP444

Date : ……/……/…… **Signature et cachet :**

ÉCHOBAT Développement | 1 rue du marché commun 44300 Nantes | 02 85 52 24 54 | 07 76 01 52 45 | formation@echobatdev.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 52440830644 auprès du préfet de région des Pays de la Loire
SIRET : 839 662 814 00038 – TVA intracommunautaire : FR73839 662 814 – Code APE : 8559B

ÉCHOBAT DÉVELOPPEMENT
ORGANISME DE FORMATION DU RÉSEAU DE L'ÉCOCONSTRUCTION SOLIDAIRE

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les conditions applicables à la vente de formations par ÉCHOBAT Développement (ci-après désigné « l'Organisme de formation ») au Client.

Ces conditions générales de vente et de participation concernent toutes les sessions organisées, quelles qu'en soient les modalités pédagogiques. Les formations peuvent être réalisées à distance, dans les locaux de l'Organisme de formation, dans des locaux loués ou mis à disposition par l'Organisme ou dans les locaux du Client.

2. Modalités d'inscription et documents contractuels

Toute inscription ou commande de formation vaut acceptation entière et sans réserve par le Client de ces conditions générales de vente. Le Client s'engage alors à être présent aux dates, lieux et heures prévus. La commande doit nécessairement indiquer les coordonnées du Client (nom, prénom, adresse, raison sociale le cas échéant) et la formation choisie (titre, date).

Toute formation organisée à la demande du Client fera l'objet d'une proposition pédagogique et financière de la part de l'Organisme de formation. L'acceptation formelle par le Client de cette proposition commerciale doit parvenir à l'Organisme de formation au moins 20 jours calendaires avant la date de la première formation. Celle-ci vaut commande définitive et emporte acceptation des dates et lieux arrêtés.

A réception de toute inscription, une convention de formation est adressée au Client. Celle-ci ne vaut pas confirmation de la tenue de la formation. Le Client est tenu de retourner un exemplaire de la convention de formation, signé et revêtu du cachet de l'entreprise, à l'Organisme de formation dans les plus brefs délais. Cette convention doit être accompagnée du règlement demandé. Conformément à l'article L.6353-5 du Code du travail, le Client dispose d'un délai de rétractation d'une durée de 10 jours après l'édition de la convention de formation.

Après confirmation de la tenue de la session, et au plus tard 7 jours calendaires avant la formation, le Client recevra une convocation et toutes informations pratiques relatives à sa formation, dont les horaires exacts et le lieu de la formation. Le Client sera chargé d'en informer le(s) Stagiaire(s) concerné(s).

A l'issue de la formation, l'Organisme de formation adresse au Client les documents nécessaires à sa demande de prise en charge du paiement par un organisme collecteur (facture, copie de la feuille d'émargement, attestation de fin de formation).

3. Modalités de formation

L'Organisme de formation est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, qui relèvent de sa seule compétence.

Pour la qualité de la formation, un nombre minimum et un nombre maximum de Stagiaires sont définis pour chaque formation. L'Organisme s'engage à ne pas dépasser le nombre prévu.

Les Stagiaires sont tenus de respecter le règlement intérieur du lieu où se déroule la formation. L'Organisme de formation se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment tout stagiaire dont le comportement gênerait le bon déroulement du stage et/ou manquerait gravement au règlement intérieur.

Les contenus des programmes, tels qu'adressés aux clients, sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des Stagiaires ou de la dynamique du groupe.

L'Organisme de formation est autorisé à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations objets du présent contrat. Toutes les obligations du Client qui en découlent ne valent qu'à l'égard de l'Organisme de formation, lequel demeure responsable à l'égard du Client de toutes les obligations résultant du présent contrat.

4. Modalités financières et règlement

Tous les prix indiqués sur les supports de communication de l'Organisme de formation sont en euros et hors taxes, ils doivent être majorés de la TVA au taux en vigueur.

Toute formation commencée est due en totalité, et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

Le règlement du prix de la formation est à adresser à l'Organisme de formation lors de l'inscription à la formation, par chèque ou virement, et dans tous les cas avant le démarrage de la formation. En cas de règlement par chèque, celui-ci sera encaissé au premier jour de la formation.

L'Organisme de formation adresse une facture acquittée au Client lors de l'encaissement du règlement intégral de la formation.

En cas de règlement par l'organisme collecteur dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer sa demande de prise en charge et de communiquer l'accord de financement à l'Organisme de formation avant le début de la formation. Si l'organisme collecteur ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client.

En cas de non-paiement par l'organisme collecteur des frais de formation, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant, éventuellement majoré de pénalités de retard.

5. Annulation, modification ou report des formations par l'Organisme de formation

L'Organisme de formation se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation, notamment lorsque le nombre de Stagiaires à cette formation est jugé pédagogiquement inapproprié, et d'en informer le Client au plus tard 20 jours calendaires avant la date de la formation.

L'Organisme de formation ne pourra être tenu responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'évènements fortuits ou de force majeure.

L'Organisme de formation se réserve le droit de remplacer un formateur absent par une personne aux compétences techniques équivalentes, ou s'engage à reporter la formation dans les meilleurs délais.

Lorsque le report de la formation à une date ultérieure n'est pas possible et qu'aucune autre session n'est programmée, l'Organisme de formation procède au remboursement de la totalité des droits d'inscription, à l'exclusion de tout autre coût.

6. Annulation, report de participation ou remplacement de stagiaire par le Client

Formation programmée par l'Organisme de formation

Le Client peut demander l'annulation ou le report de sa participation à une formation du catalogue sans frais, si la demande formulée par écrit parvient à l'Organisme de formation au moins 20 jours calendaires avant la date de la formation (coordonnées : ÉCHOBAT Développement – 8 rue de Saint Domingue 44200 Nantes - formation@echobatdev.fr). L'annulation ou le report est effectif après confirmation par l'Organisme de formation auprès du Client.

Si cette demande parvient à l'Organisme de formation moins de 20 jours calendaires avant la formation, le Client sera facturé de 100% du prix de la formation.

En cas d'absence à la formation, de retard, de participation partielle, d'abandon ou de cessation anticipée pour tout autre motif que la force majeure dûment reconnue, le Client reste redevable de l'intégralité du montant de sa formation.

Le Client peut demander le remplacement d'un Stagiaire, sans frais, jusqu'à la veille de la formation. La demande de remplacement doit parvenir par écrit à l'Organisme de formation et comporter les noms et coordonnées du remplaçant. Il appartient alors au Client de vérifier l'adéquation du profil et des objectifs du Stagiaire avec ceux définis avec le Client et figurant dans le programme de la formation.

Formations organisées à la demande du client

Le Client peut demander l'annulation ou le report d'une formation spécialement commandée à l'Organisme de formation.

Si cette demande parvient à l'Organisme de formation, par écrit, au moins 30 jours calendaires avant la date de la formation, seuls les frais déjà engagés et non remboursables au titre de la préparation (préparation par le formateur et l'équipe pédagogique, location de salle, déplacement, hébergement) sont facturables au Client.

Si cette demande parvient à l'Organisme de formation moins de 30 jours calendaires avant la formation, le Client sera facturé de 100% du prix de la formation.

7. Propriété intellectuelle

Les supports papiers ou numériques remis lors ou dans le cadre de la formation sont la propriété de l'Organisme de formation et/ou de l'intervenant sous-traitant de l'Organisme de formation. Ils ne peuvent être reproduits partiellement ou totalement ou diffusés sans l'accord exprès de l'Organisme de formation. Toute autre utilisation que celle prévue aux fins de la formation est soumise à autorisation préalable de l'Organisme de formation, sous peine de poursuites judiciaires.

8. Informatique et libertés

Le Client s'engage à informer chaque Stagiaire que des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux seules fins administratives et contractuelles, de suivi de la validation de la formation et d'amélioration de l'offre de l'Organisme de formation.

Conformément à la loi « informatique et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Stagiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement ou de limitation du traitement des données à caractère personnel le concernant. Le Stagiaire pourra exercer ce droit en écrivant à : ÉCHOBAT Développement – 8 rue de Saint Domingue 44200 Nantes ou formation@echobatdev.fr

9. Réclamations, attribution de compétences

Toute réclamation du Client devra être formulée par écrit à l'Organisme de formation (ÉCHOBAT Développement – 8 rue de Saint Domingue 44200 Nantes ou formation@echobatdev.fr), qui s'engage à prendre en compte et traiter cette demande dans les meilleurs délais.

Tout litige qui n'aurait pas été réglé à l'amiable sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Nantes.