LES MÉTIERS DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

Correspondant et animateur qualité : relayer la démarche et traiter les écarts

Le correspondant qualité est désigné dans son service en plus de son métier. Il devient le destinataire des documents à mettre à jour et le rappel à l'ordre quand un écart survient. Ses collègues le voient comme le représentant d'une contrainte extérieure. Faute de méthode il met en forme des procédures que personne n'ouvre. Ces 14 heures outillent le relais qualité de terrain. Le participant apprend à entretenir les documents réellement utiles de son service à traiter un écart de la détection à la vérification de l'action et à mobiliser ses collègues par des temps d'animation courts. La formation vise la tenue du rôle au quotidien et non le pilotage du système complet.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 550 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Correspondants qualité animateurs qualité de service référents qualité et collaborateurs désignés relais de la démarche.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Définir le périmètre de son rôle de correspondant qualité et ses limites
- Mettre à jour les documents qualité réellement utilisés par son service
- Enregistrer et analyser un écart survenu dans son périmètre
- Proposer une action corrective et en vérifier l'efficacité
- Animer un point qualité court auprès de ses collègues

03 Programme détaillé

M1 Le correspondant qualité dans son service

- Un relais et non un contrôleur
- Rôle du correspondant et lien avec le responsable qualité
- Périmètre d'intervention et limites à poser
- Construction de sa légitimité auprès des collègues
- Organisation personnelle et temps à y consacrer
- À retenir : Le correspondant qualité sert son service avant de servir le système documentaire.

M2 Faire vivre les documents du service

- Des écrits réellement utilisés
- Repérage des documents applicables au service
- Rédaction et mise à jour d'un mode opératoire
- Circuit de validation et de diffusion
- Vérification de l'usage réel sur le terrain
- Atelier : Les participants réécrivent un mode opératoire jugé inapplicable par ceux qui l'appliquent.

M3 Traiter un écart au quotidien

- Enregistrer analyser corriger
- Détection et enregistrement d'une non-conformité
- Recherche des causes avec les personnes concernées
- Proposition et suivi d'une action corrective
- Remontée au responsable qualité et informations à transmettre
- Cas pratique : Chaque participant traite un écart réel de son service jusqu'à la vérification d'efficacité.

M4 Mobiliser l'équipe autour de la qualité

- Convaincre au quotidien
- Animation d'un point qualité court
- Affichage et indicateurs utiles au service
- Accompagnement des nouveaux arrivants
- Recueil et traitement des idées d'amélioration
- Mise en situation : Un participant anime un point qualité de dix minutes face à des collègues peu convaincus.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 550 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr