



## 5B - Développer une démarche qualité dans un centre de langues (2/2)

**FAVRE, Stéphanie**

***Responsable qualité au secrétariat général du CIEP***

### Domaine

Piloter

### Public

Ce parcours s'adresse à des responsables de centres de langues, des attachés de coopération éducative, des attachés pour le français, des chefs d'établissement ayant un projet de démarche qualité dans leur contexte professionnel.

### Prérequis

Ce parcours est ouvert à ceux qui ont une vision globale de l'organisation d'un centre de langues (aspects pédagogique, logistique, administratif, commercial et gestion des ressources humaines).

Afin que les participants tirent le meilleur profit de la formation, une maîtrise de la langue française correspondant au minimum au niveau B2 du *Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)* est requise.

### Objectif

À l'issue de ce parcours, les participants seront en mesure de poser un diagnostic qualité sur la structure d'un centre de langues, de choisir la démarche qualité adaptée et d'élaborer un plan d'action pour la mettre en œuvre.

### Présentation du module

Ce parcours a pour objectif de faire repérer les processus, l'organisation, les acteurs et les moyens à mettre en place pour engager une démarche qualité dans un centre de langues. Il permet d'aborder les modifications de l'environnement qui amènent à mettre en place une démarche qualité. Il conduit à identifier les différents secteurs de l'organisation du centre à mettre sous assurance qualité, ainsi que des outils pour chaque secteur. Il intègre les aspects d'accompagnement ou de motivation du personnel nécessaires dans un projet de mise sous assurance qualité.

### Modalités de travail

La formation est conçue selon une approche faisant alterner les séquences de mises en situation, d'analyse, d'études de cas. La confidentialité des échanges lors des travaux de simulation est demandée. Le parcours est constitué de deux modules indissociables de 15 heures (9 séances de 1h40) chacun, soit 30 heures de formation.

### Compétences visées

Cette formation vise l'acquisition de connaissances et la maîtrise de compétences nécessaires pour piloter et organiser un projet impactant l'ensemble d'un centre de langues et en motiver les acteurs.

### Contenus prévisionnels des séances

**Séance 1** : Mener un état des lieux (2)

**Séance 2** : Identifier les axes de la politique qualité (1)

**Séance 3** : Identifier les axes de la politique qualité (2)

**Séance 4** : Concevoir le plan d'action (1)

**Séance 5** : Concevoir le plan d'action (2)

**Séance 6** : Mettre en œuvre et piloter le plan d'action (1)



**Séance 7** : Mettre en œuvre et piloter le plan d'action (2)

**Séance 8** : Dresser le bilan du projet qualité

**Séance 9** : Faire le bilan des contenus de la formation

#### Bibliographie

BELLAICHE Michel. Manager vraiment par la qualité. Paris : AFNOR, 2012.

CABY François, JAMBART Claude. La qualité dans les services, fondements, témoignages, outils. Paris : Édition ECONOMICA, 2002.

CATTAN Michel. Guide des processus, passons à la pratique ! Paris : AFNOR, 2013.

DÉTRIE Philippe. Conduire une démarche qualité. Éditions d'Organisation, 2006.

FREYSSINET Muriel, NACIRI Khalid, PEREZ Juan-José. Assurer la qualité dans les organismes de formation : la certification ISO 9001. Paris : AFNOR, 1998.

GRANDJEAN Hubert, MIENVILLE Pascale, SCHNEIDERMANN Bernard. Optimiser la qualité des services dans les organismes de formation. Paris : AFNOR, 2001.