

# 102/202 - Développer une démarche qualité dans un centre de langues

## Domaine

Piloter.

## Public

**Cette formation, constituée de deux modules**, s'adresse à des responsables de centres de langues, des attachés de coopération éducative, des attachés pour le français, des chefs d'établissement, des directeurs de cours ou des responsables pédagogiques ayant un projet de démarche qualité dans leur contexte professionnel.

## Prérequis pédagogiques

Cette formation est ouverte 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 général

Cette formation vise l'acquisition des compétences nécessaires à la mise en place d'un projet d'amélioration impactant l'ensemble d'un centre de langues ainsi que la motivation des acteurs.

## Présentation

**Dans un premier temps**, les participants seront amenés à repérer les processus, l'organisation, les acteurs et les moyens à mettre en place pour engager une démarche qualité dans un centre de langues.

**Dans un second temps**, ils aborderont les modifications de l'environnement qui amènent à mettre en place une démarche qualité.

**Pour finir**, ils identifieront les différents secteurs de l'organisation du centre à mettre sous assurance qualité, ainsi que des outils pour chaque secteur.

## Modalités de travail

Cette formation est conçue selon une approche dans laquelle alternent les séquences de mise en situation, d'analyse, d'études de cas. La confidentialité des échanges, lors des travaux de simulation, est demandée. **La formation est constituée de deux modules indissociables de 15 heures chacun, soit 30 heures (18 séances de 1h40) de formation au total.**

## Contenus prévisionnels

- 1 : Formuler ses besoins pour les mettre en regard des objectifs du module. Mutualiser ses représentations et ses pratiques en qualité.
- 2 : Connaître les principes fondamentaux en qualité.
- 3 : Définir une démarche qualité appropriée au regard de son contexte (1/2).
- 4 : Définir une démarche qualité appropriée au regard de son contexte (2/2).
- 5 : Comprendre l'approche processus.
- 6 : Mettre en œuvre l'approche processus.
- 7 : Comprendre et s'approprier des référentiels qualité.
- 8 : Élaborer un outil de diagnostic.
- 9 : Mener un état des lieux (1/2).
- 10 : Mener un état des lieux (2/2).
- 11 : Identifier les axes prioritaires de la politique qualité.
- 12 : Impliquer les acteurs, repérer les résistances et sensibiliser les personnels.
- 13 : Concevoir le plan d'amélioration (1/2).
- 14 : Concevoir le plan d'amélioration (2/2).
- 15 : Mettre en œuvre le plan d'action.
- 16 : Piloter le plan d'action.
- 17 : Dresser le bilan du projet qualité.
- 18 : Faire le bilan des contenus de formation et évaluer ses acquis.

### Éléments bibliographiques

BELLAICHE Michel. *Manager vraiment par la qualité*. Paris : AFNOR, 2017.

CATTAN Michel. *Guide des processus, passons à la pratique !* Paris : AFNOR, 2018.

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