

## CV30-02 - Développer une démarche qualité dans un centre de langues

Domaine	Durée	Format	Palier
Pilotage	30 heures	Classe virtuelle	Auditeur

### Public

Ce module s'adresse aux personnels de direction, personnels de coordination, attachés de coopération.

### 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.

### Prérequis pédagogiques

Ce module est ouvert aux professionnels ayant une bonne connaissance du CECRL et disposant des compétences des paliers « technicien » et « pilote » selon le référentiel « métier : Enseignant de français ». Afin que les participants tirent le meilleur profit de la formation, une maîtrise de la langue française, correspondant au minimum au niveau C1 du CECRL, est requise.

### Prérequis techniques et numériques

Ce module est ouvert aux professionnels ayant une bonne maîtrise des outils numériques. Proposé au format classe virtuelle, ce module nécessite des prérequis techniques dont voici la liste des éléments principaux :

- Disposer d'un ordinateur (dont le processeur doit être double cœur minimum et une mémoire RAM d'une capacité de 2 Go minimum) ou d'une tablette avec clavier externe.
- Disposer d'une webcam, d'un casque avec micro ou des écouteurs de smartphone avec micro.
- Disposer d'une connexion minimale de 1,5 Mbps/1,5 Mbps (débits ascendant/descendant).

### 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 et conditions

Cette classe virtuelle est conçue selon une approche participative et interactive où alternent les séquences en visioconférence, le travail de groupe et le travail en autonomie accompagnés.

Dans le cadre des classes virtuelles de 30h, la présence est exigée à 7/10 séances minimum. En outre, le participant doit effectuer, au minimum, 70 % des activités proposées.

### Contenu prévisionnel

- Faire connaissance. Mutualiser ses représentations et ses pratiques en qualité.
- Formuler ses besoins et attentes pour les mettre en regard des objectifs du module.
- Identifier les principes fondamentaux en qualité.
- Définir une démarche qualité appropriée au regard de son contexte.
- Adopter et mettre en œuvre l'approche processus.
- Élaborer un outil de diagnostic et mener un état des lieux.
- Identifier les axes prioritaires de la politique qualité.
- Impliquer les acteurs, repérer les résistances et sensibiliser les personnels.
- Concevoir le plan d'amélioration.
- Mettre en œuvre et piloter le plan d'action.
- Dresser le bilan du projet qualité.
- Faire une synthèse des contenus de formation.