

## CV30-04 - Développer une démarche qualité dans un centre de langues

Domaine Pilotage	Durée 30 heures	Format Classe virtuelle
---------------------	--------------------	----------------------------

### Public

Ce module 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.

### 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 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 CECRL, est requise.

### 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

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

Dans le cadre des classes virtuelles, le participant doit effectuer 70% des activités proposées.

Pour les parcours de 30h, présence exigée à 7/10 séances.

### Prérequis techniques et numériques

Proposée au format classe virtuelle, ce module nécessite des prérequis techniques dont voici la liste des éléments principaux (consultez également les Conditions générales de participation) :

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

### Contenu prévisionnel

- Formuler ses besoins et attentes pour les mettre en regard des objectifs du module.
- Mutualiser ses représentations et ses pratiques en qualité.
- Connaître les principes fondamentaux en qualité.
- Définir une démarche qualité appropriée au regard de son contexte.
- Comprendre 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 et faire une synthèse des contenus de formation.

#### 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.