



## Durée de la formation

14 heures (3 jours)

## Tarif

Inter : 580€ - Intra 4000€

## Type de formation

Distanciel – Classe virtuelle

## Horaires

J1 : 10h-12h et 14h-16h

J2 et J3 : 9h-12h et 14h-16h

## Prérequis

Aucun

## Public concerné

Responsable Qualité, Référent Qualité et  
Responsable Opérationnel des Associations  
Locales Présence Verte.

## Nombre de stagiaires

Maximum 12 stagiaires

## Modalités pédagogiques

Animation pragmatique et interactive ; Alternance  
d'apports théoriques et de cas pratiques ;  
Exploitation des situations vécues par les  
participants.

## Modalité d'évaluation

Évaluation en continu - QCM

## Formalisation de la formation

- Une attestation de présence
- Une attestation de fin de formation validant les  
compétences acquises

## Intervenant

Expert dans le domaine de la Qualité et plus  
particulièrement de la mise en place de la  
démarche Qualité dans la téléassistance.

## Renseignements et inscription

Maryse DIALLO

04.94.60.38.85

[formation-provenceazur@msaservicespa.fr](mailto:formation-provenceazur@msaservicespa.fr)

## OBJECTIFS

- **Connaître la démarche de certification NFX50-520.**
- **Comprendre les engagements de service du référentiel NF 531 – NFX 50 -520.**
- **S'approprier le système qualité Présence Verte pour mettre en place les engagements de service pour l'Association Locale Présence Verte.**

## FORMATION

### JOUR 1

#### Présentation

- Présentation du formateur et des participants.
- Présentation des séquences de formation.
- Rappel des objectifs de la formation.

#### La démarche de Certification AFNOR

- La certification : de quoi parle-t-on ?
- Qu'est ce qu'un organisme certificateur ?
- Le processus de certification : quelles sont les grandes étapes jusqu'à la certification ?
- La certification multi-sites et le Réseau Présence Verte.
- Les textes : Règles de Certification NF 531 et norme NFX 50 – 520.

### JOUR 2

#### Le système Qualité Présence Verte : comprendre et appliquer les documents du système Qualité PV

- Périmètre de certification
- Responsabilités
- Maîtrise documentaire
- Ressources Humaines
- Confidentialité
- Déontologie
- Contexte local
- Réalisation du service

### JOUR 3

- Le système Qualité Présence Verte : comprendre et appliquer les documents du système Qualité PV
- Réclamation – remontée d'information – conflit
- Mesure et amélioration continue