



Durée de la formation

14 heures (3 jours)

Tarif

Inter : 580€ - Intra 4000€

Lieu de formation

À définir

Horaires

09h00 / 12h30

13h30 / 17h00

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

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 – Après-midi

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 - Journée

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 - Matin

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