



Horaires : 9h - 17h  
Durée : 14h / 2 jours



Lieu : À définir



Nombre de participants :  
4 à 12 participants



Public :

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



Tarif :

Inter : 650€  
Intra : 4 000€



Accessibilité aux personnes en  
situation de handicap :

Contactez notre référent  
handicap

Maryse DIALLO :  
04 94 60 39 07



Formalisation de la formation :

- 1 certificat de réalisation validant les compétences acquises,

# FORMATION À LA CERTIFICATION DE SERVICES EN TÉLÉASSISTANCE ET AU SYSTÈME QUALITÉ PRÉSENCE VERTE

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- 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.

## CONTENU DE LA FORMATION

### 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.

### 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

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

- Réclamation – remontée d'information – conflit
- Mesure et amélioration continue

#### PRÉREQUIS

Aucun

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Alternance de phases théoriques et pratiques, au cours de chaque séance.

#### SUIVI ET ÉVALUATION DES ACQUIS

Auto-positionnement  
Évaluation en continu  
Feed-back tout au long de la formation  
Bilan oral de la formation  
Questionnaire de satisfaction