

## INTITULE DU PROGRAMME :

# UV 38 : Structurer et consolider le fonctionnement de l'équipe pour être certifié ISO 9001

## OBJECTIFS :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ★ Fédérer autour de la démarche qualité,
- ★ Comprendre et appliquer les règles d'une démarche qualité,
- ★ Traduire les exigences de la qualité en exemples concrets,
- ★ Envisager la certification ISO avec un œil averti.

## PUBLIC VISE :

Tout Professionnel de l'assurance (agent, courtier, collaborateur, conjoint collaborateur).

## PREREQUIS :

Le stagiaire ayant déjà réalisé une formation Qualité Assurance™, depuis un intervalle entre 1 et 2 ans.

## DUREE :

2 JOURS – 07H00 avec minimum 5 participants.  
Cette formation est réalisée en présentiel.

## INTERVENANTS :

Dorra HAMMAMI : experte en formation depuis 10 ans,  
Hussein KHALIL : expert en formation depuis 8 ans,  
Haikel KASTALLI : formateur depuis 3 ans.

## CONTENU :

### PREMIERE JOURNEE

#### **Matin : Démarches qualité : les obligations à respecter**

- ★ Revue des 4 sources d'exigences spécifiées (Interne, Client, Réglementation, Classement Qualité Assurance™),
- ★ Appréhender la norme de référence ISO 9001, les principales exigences de l'ACPR et le classement Qualité Assurance™.
- ★ Définir des méthodes de travail harmonisées pour l'ensemble de l'équipe,
- ★ Définir les engagements de service pour l'ensemble de l'équipe et les formaliser.

#### **Après-midi : Mieux appréhender les objectifs définis**

- ★ Retour sur votre auto-évaluation via le logiciel lesexigences.com,
- ★ Analyser et interpréter les indicateurs de qualité (quantitatifs et qualitatifs) et les indicateurs de performance,
- ★ Planifier et maîtriser son plan d'actions,
- ★ Se remettre en question pour atteindre les résultats demandés,
- ★ Optimiser sa gestion du temps.

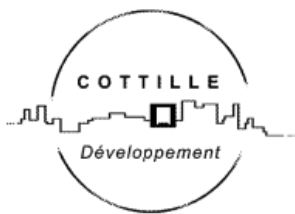
### DEUXIEME JOURNEE

#### **Matin :**

- ★ Comment élaborer un plan d'actions individuel ? Qui fait quoi et comment ? Analyser, construire et rédiger les lignes directrices avec des délais et des responsables,
- ★ Mise en situation à l'aide des documents guides (fiches et procédures internes, comptes-rendus, matrice de compétences,...).

#### **Après-midi :**

- ★ Se former à la mise en place de ces procédures internes, chacun à son niveau et à son poste,
- ★ Appréhender la norme de référence ISO 9001 et les principales exigences du classement Qualité Assurance™.



### MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT :

- ★ Exposés à partir d'un PowerPoint,
- ★ Paper-Board,
- ★ Mise en situation,
- ★ Réalisation de cas pratiques,
- ★ Etudes de cas concrets,
- ★ Echanges d'expériences : Questions / Réponses.

### VALIDATION :

A la fin de la formation, il sera remis à chaque participant, une attestation de fin de formation. Cette attestation certifie que le participant a bien suivi la dite formation. Elle reprend l'intitulé, les dates ou la période, le nombre d'heures, les objectifs ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

### SUIVI ET EVALUATION :

- ★ Avant la formation, chaque participant devra exprimer ses attentes afin de valider l'adéquation entre les objectifs individuels et de formation,
- ★ Ces attentes seront reprises lors de l'évaluation de la formation pour relever en tour de table le niveau d'atteinte exprimé par chaque participant ainsi que la satisfaction vis-à-vis du contenu et du déroulement de la formation,
- ★ Chaque participant signera un émargement par jour avec précision des horaires du matin et de l'après-midi,
- ★ Une évaluation des acquis de la formation à chaud sera remplie par chaque participant par le biais de QCM/exercices pratiques,
- ★ Un questionnaire de satisfaction sera complété par chaque participant à la fin de la formation,
- ★ Un questionnaire de satisfaction à froid sera complété par chaque participant environ 6 mois après la formation par rapport à l'utilité de la formation dans son métier au quotidien.