



## Public

- Tout public
- Candidat positionné sur un parcours de formation modulaire du OTAMM

## Prérequis

- Sans objet

## Modalités d'admission

- Sans objet

## Durée

- 28 heures

## Modalités et méthodes pédagogiques

- Présentiel et/ou distanciel
- Alternance de séances de face à face, individualisation, activités en autonomie, simulation, ludo-pédagogie, ...

## Qualité des formateurs

- Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique et professionnels en activité

## Documents remis

- Certificat de réalisation
- Attestation de fin de formation

*Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation*

## Nous contacter

[www.aftral.com](http://www.aftral.com)  
0809 908 908

# ATTESTER LA QUALITE DE LA PRESTATION OVERSEAS EN LA MESURANT PAR UN TABLEAU DE BORD

## Objectifs généraux

- ◆ Appliquer les procédures d'une démarche qualité QHSE
- ◆ Etablir un tableau de bord
- ◆ Définir les indicateurs de performance (exploitation, commercial, gestion)

## Les plus de la formation



- ◆ Des moyens matériels performants et innovants
- ◆ Une formation active et inter active avec des cas pratiques
- ◆ Remise d'une documentation complète et ciblée

## Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation en cours de formation sous la forme de mises en situation et/ou quizz

## Validation

- ◆ Attestation de formation
- ◆ Niveau : 5
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- ◆ Equivalences, passerelles, débouchés : Sans objet
- ◆ Code RS/RNCP : Non inscrit
- ◆ Code Certif Info : Non éligible

## Agrément

- ◆ Sans objet

## PROGRAMME

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>1</b>	<b>Identifier les objectifs et étapes de la formation</b>	<b>/</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vérification du respect des prérequis</li> <li>▪ Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels</li> <li>▪ Présentation de la formation</li> <li>▪ Modalités pratiques</li> <li>▪ Tour de table</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>2</b>	<b>Identification des règles normatives QHSSE</b>	<b>14 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prendre en compte les normes de l'entreprise</li> <li>▪ Sensibilisation aux normes ISO (9001, 14001, 27001, 45000, GDP ou consulats)</li> <li>▪ Prise en compte des SLI (SHIPPER LETTER OF INSTRUCTION) ou SOP (STANDARD OPERATING PROCEESS) clients ou agents</li> <li>▪ Présentation de la démarche d'amélioration continue</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Salle informatique Ressources pédagogiques
<i>Evaluation : mises en situation et/ou quizz</i>		
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>3</b>	<b>Construire les indicateurs mesurant la qualité de la prestation</b>	<b>14 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Définition des indicateurs qualité</li> <li>▪ Règles pour mesurer la satisfaction client</li> <li>▪ Alimenter les tableaux de bord (exploitation, commercial, gestion)</li> <li>▪ Mettre en place les actions correctives</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques
<i>Evaluation : mises en situation et/ou quizz</i>		
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>4</b>	<b>Bilan et synthèse de la formation</b>	<b>/</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bilan de la formation</li> <li>▪ Synthèse du stage</li> <li>▪ Evaluation de satisfaction de la formation</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia