

# REALISATION D'UN DIAGNOSTIC dans le cadre de la mise en place d'une démarche qualité visant une certification de services

Service Administratif  
et Commercial

Téléphone  
01 49 44 42 70  
Fax  
01 49 44 42 75  
Email  
geforme93@ac-creteil.fr

Collège Honoré de Balzac  
65/67 rue P. et C. Thomoux  
93330 NEUILLY-SUR-MARNE

## Objectifs

**Dresser un état des lieux de l'activité formation d'une entreprise pour identifier les axes de progrès. Il s'agit de rechercher et de mettre en évidence les points forts, les contraintes et les points à améliorer à partir d'éléments observables pour formuler des objectifs d'évolution. Le diagnostic s'appuie sur les aspects techniques, sociaux et financiers de l'entreprise.**

## Fonctions concernées

Acteurs impliqués dans la démarche qualité.

L'intervenant réalisant le diagnostic veille à rencontrer le maximum de personnes sur le plus de sites différents possibles. Ceux-ci doivent être les plus représentatifs possibles de l'activité concernée.

Les personnes sont rencontrées sur leur lieu de travail, de préférence dans leur bureau.

## Méthodes utilisées

Négociation,  
Conduite d'entretiens semi-directifs,  
Exposé et animation de groupe.

## Validation / Evaluation

Document de synthèse écrit remis au responsable qualité, présenté et commenté oralement aux personnes rencontrées.

## Titre / Qualité des intervenants

Un consultant du Greta Geforme expérimenté dans les certifications qualité. Il possède une formation reconnue et une expérience d'auditeur interne. Il connaît les référentiels de certification de services.

## Conditions d'inscription

Nous contacter

### Prix net

6 jours à **1 100 €** + frais de déplacement et d'hébergement

Conditions générales (rupture, annulation, départ anticipé) : voir les modalités définies dans la convention de financement en vigueur  
E-QUAL02 VAB 01/06 - 27/01/06

**QUAL0206PH**

## Modalités

### Principes :

- . Le diagnostic est un outil d'aide pour faire un état des lieux à un moment donné.
- . Il s'agit d'un temps particulier à caractère formatif.
- . Les entretiens sont réalisés afin d'obtenir de la part des fonctions concernées des informations sur le métier tant dans la manière de faire que sur les résultats recherchés et ceux obtenus.

### Durée du diagnostic :

- en moyenne trois jours sur site :
- . deux jours d'entretiens de 3/4h à 2h avec les fonctions concernées.
- . Une journée de restitution et de travail avec les personnes rencontrées.

## Contenu

- . Préparation d'un planning négocié avec le responsable qualité (fonctions, dates, lieux)
- . Réalisation du diagnostic
- . Analyse des résultats
- . Réalisation du document de synthèse. Il est issu de l'observation tangible de supports documentaires et des échanges croisés et confirmés de personnes interrogées. Il met en avant les points forts à valoriser et à renforcer et les points à améliorer, axes de progrès à développer
- . Restitution auprès des personnes rencontrées.

## Contact

**Isabelle BRUN**  
**Assistante commerciale**  
☎ **01.49.44.42.80**