

Quelques définitions

La qualité : définition officielle

"Ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou service qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire à des besoins exprimés ou implicites."

La **normalisation** a pour objet de fournir des documents de référence comportant des solutions à des problèmes techniques et commerciaux concernant les produits, biens et services qui se posent de façon répétée dans des relations entre partenaires économiques, scientifiques, techniques et sociaux" (extrait du Décret n° 84-74 du 26 janvier 1984).

Ces documents de référence existent au travers :

- des normes NF Service

elles concernent des aspects spécifiques de l'analyse des besoins, de la rédaction du cahier des charges et permettent une meilleure lisibilité de l'offre de formation.

- des normes ISO (International Standard Organization)

elles prennent en compte les activités et moyens liés à la réalisation du produit, de la conception au service après vente.

- de la qualification OPQF (Office Professionnel de Qualification de la Formation)

- du label ICPF (Institut de Certification des Professionnels de la Formation)

La **certification** est une activité par laquelle un organisme reconnu et indépendant des parties en cause, donne l'assurance écrite qu'un produit, un processus ou un service est conforme à des exigences spécifiées.

L'AFAQ (Association Française pour l'Assurance Qualité) délivre les normes ISO et l'AFNOR (Association Française pour la Normalisation) délivre les normes NF.

Les Rencontres Qualité 2006

En 2005, à la demande et avec l'appui de l'UROF (Union Régionale des Organismes de Formation), l'ARIFOR a organisé deux journées pour initier une **dynamique d'échanges et de rencontres pour les acteurs engagés dans une démarche qualité.**

Dans la continuité de cet objectif, l'ARIFOR propose 3 journées d'animation en 2006

1ère journée : Jeudi 1er Juin 2006

Les méthodes et outils
de l'amélioration continue

ou comment maintenir et faire évoluer
un système qualité

À la DRAF – Châlons en Champagne

2ème journée : Automne 2006

Les styles de management
ou comment mobiliser une équipe
au quotidien

3ème journée Automne 2006

L'évaluation évolution

ou comment préparer et réaliser
les entretiens annuels

ARIFOR - 79, avenue de Sainte Ménehould
51037 Châlons en Champagne cedex

Contact : Laurence DALLA LIBERA
Tél. 03 26 21 98 08 – Fax 03 26 21 73 37
Messagerie : ldallalibera@arifor.fr



N° 1 – Avril 2006

Le FIL Qualité Feuillet Information Liaison

Réseau des organismes
de formation engagés
dans la démarche qualité



Fonds Social Européen

La Démarche et ses enjeux

Les nouvelles réformes laissent une place plus importante à la formation continue au travers du DIF, du plan de formation, de la VAE, des bilans de compétences....

Dans un **contexte concurrentiel**, l'organisme de formation se doit d'être en amélioration constante de ses prestations en ingénierie de formation et ingénierie pédagogique : depuis l'analyse des besoins et des compétences jusqu'au développement et à la conception de dispositifs d'accompagnement aux modalités variées et adaptées aux profils des différents publics en formation.

La démarche qualité, une réponse pertinente

Source de progrès, elle

- ➔ optimise le fonctionnement interne de l'organisme,
- ➔ formalise ses pratiques,
- ➔ rend lisible les processus,
- ➔ responsabilise ses équipes *pour mieux satisfaire ses clients (client final, commanditaire, financeur)*

Outil de management, elle permet

- ➔ le développement des compétences internes des organismes
- ➔ la mise en place d'une politique de gestion des RH et de l'environnement de travail

Gage de confiance,

- ➔ la démarche tend à l'amélioration de la qualité et de la lisibilité des formations dispensées
- ➔ la certification a un impact direct sur la satisfaction des clients en répondant à leurs attentes spécifiques

Le réseau des organismes de formation de Champagne-Ardenne engagés dans la démarche

Ardennes

- ◇ **Sauvegarde 08** – 3AFI - Sedan Bazeilles
Tél. 03 24 27 75 99
- ◇ **Acciale Formation** - Charleville-Mézières -
Tél. 03 24 32 86 26
- ◇ **ARPEJ** - Revin - Tél. 03 24 40 33 24
- ◇ **CFPPA** – Rethel - Tél. 03 24 39 60 10
- **CFPPA** – Saint Laurent - Tél. 03 24 33 72 27
- **Forma On** - Sedan - Tél. 03 24 27 21 20
- ◇ **IFTS** - Charleville Mézières - Tél. 03 24 59 64 70
- ◇ **La Ronde des Découvertes** - Charleville Mézières

Aube

- ◇ **CFA Agricole de l'Aube** – Ste Pouange –
Tél. 03 25 41 64 20
- ◇ **CFPPA** - Crogny - Les Loges Margueron -
Tél. 03 25 40 12 50
- ◇ **CFPPA** - Saint Pouange - Tél. 03 25 41 64 25
- ◇ **DIXINFOR** – St Julien les Villas – Tél. 03 25 72 48 48
- **Formation Plus** – Troyes – Tél. 03 25 70 47 47
- ◇ **IUMP** – Troyes – Tél. 03 25 80 74 09
- **IUT** – Troyes – Tél. 03 25 42 71 18
- ◇ **Lagora Formation** – Troyes – Tél. 03 25 73 02 61
- **ST Joseph Formation** – Troyes – Tél. 03 25 80 04 44

Haute-Marne

- ◇ **CFA Agricole et forestier de la Haute-Marne**
Chaumont - Tél. 03 25 30 58 08
- ◇ **CFPPA** - Chaumont - Tél. 03 25 30 58 08
- **POINFOR** – Langres – Tél. 03 25 87 02 51

Marne

- **AEFTI Marne** – Reims (51) - Tél. 26 04 15 45
- ◇ **AFPAM** – Epernay (51) – Tél. 03 26 51 95 36
- **ARFMSSV**—Centre de formation Pasteur - Bétheny –
Tél. 03 26 87 88 38
- **CEPMSSV**—Centre de formation Pasteur - Bétheny—
Tél. 03 26 87 88 38
- **Centre de formation St Jean Baptiste de la Salle** –
Reims – Tél. 03 26 77 17 00
- ◇ **CFA Agricole et viticole de la Marne** - Avize –
Tél. 03 26 57 91 49
- ◇ **CFA Interprofessionnel** - Châlons-en-Champagne –
Tél. 03.26.69.25.85
- **CFA Santé et Sciences de la Vie** - Centre de formation
Pasteur— Bétheny – Tél. 03 26 87 88 38
- ◇ **CFPPA** - L'Epine – Tél. 03 26 68 66 11
- ◇ **CREF** – Reims – Tél. 03 26 06 22 35
- ◇ **EPVM** – Reims – Tél. 03 26 40 44 40
- ◇ **IDEF** - Vitry-le-François – Tél. 03 26 74 35 40
- **IUT** – Reims – Tél. 03 26 91 30 02
- **Langues Services** - Reims – Tél. 03 26 88 94 05
- **ORDYFOR** – Reims – Tél. 03 26 83 00 53
- ◇ **Stratégie Formation** – Reims – Tél. 03 26 88 42 17

○ Organismes certifiés

◇ Organismes en cours de certification

