centre de formation Pasteur
www.cfpast.com

Notre Politique Qualité

Depuis juillet 2004, le centre de formation Pasteur est certifié ISO 9001, référentiel 2000 et depuis 2010 selon le référentiel 2008.

Cette certification prouve que toutes ses activités sont réalisées dans la cohérence et la transparence la plus totale. Les audits externes réalisés par Bureau Veritas Certification ont renouvelé sans aucune réserve la certification et ont confirmé l'implication de toute l'équipe et la cohérence du système mis en place.

Cette certification impose un gage de qualité, de fiabilité et de confiance vis-à-vis des partenaires institutionnels, économiques et professionnels et aussi vis-à-vis de nos apprenants.

Les objectifs qualité:

La Direction du centre de formation Pasteur a mis en place les moyens nécessaires à l'application de sa politique qualité tant en termes de moyens humains que de moyens matériels.
Elle s'engage à appliquer et à faire appliquer le système Qualité dans un souci constant d'amélioration et de simplification, permettant au centre de formation Pasteur de toujours mieux satisfaire ses clients et partenaires.

L'objectif est également de soutenir le développement et le maintien des activités du centre de formation Pasteur dans le respect du cadrage et des axes de son projet d'Etablissement qui sont les suivants :

- Axe 1 : Etre en constante adéquation avec les besoins émergents des professionnels concernés (relation centre/entreprises)
- Axe 2 : Mettre en œuvre de nouveaux processus d'acquisition des compétences et des savoir-faire (individualisation de la formation)
- Axe 3 : Le développement professionnel, culturel et civique de l'apprenant et du personnel dans l'espace européen.

Cette politique se traduit par un projet d'établissement qui est ensuite décliné en actions détaillées reprises dans un Plan d'Amélioration Qualité.

Les engagements du centre de formation Pasteur:

Un souci constant d'amélioration continue et de satisfaction de ses clients (apprenants et entreprises)…

Pour répondre aux demandes de ses clients le centre de formation Pasteur met en place un certain nombre de services :

Pour ses apprenants, des **ENTRETIENS** sont mis en place pour les conseiller dans leur choix de formation (aide à la définition des besoins) et pour les orienter vers une formation claire et précise.

Pendant leur formation, des **FACES A FACES PEDAGOGIQUES** sont organisés régulièrement entre les apprenants, la responsable pédagogique et le formateur tuteur responsable de la section.

Des **COURS DE SOUTIEN EN PRESENTIEL ET EN E-LEARNING** sont mis en place pour aider les apprenants dans leur travail tout au long de l'année. L'équipe pédagogique et administrative sont à leur écoute en cas de besoin.

Un **SUIVI** est fait tout au long de leur formation jusqu'à l'examen final. Et désormais le centre a mis en place une **MOBILITE EUROPEENNE** pour la plupart de nos apprenants.

En entreprise, UN SUIVI DES ACQUISITIONS DES SAVOIR-FAIRE est fait (conformément au référentiel métier de la formation.)

Pour les **tuteurs en entreprise**, le formateur tuteur responsable de la section effectue une **VISITE** annuelle du tuteur en entreprise (en plus de la visite obligatoire dans les deux mois)

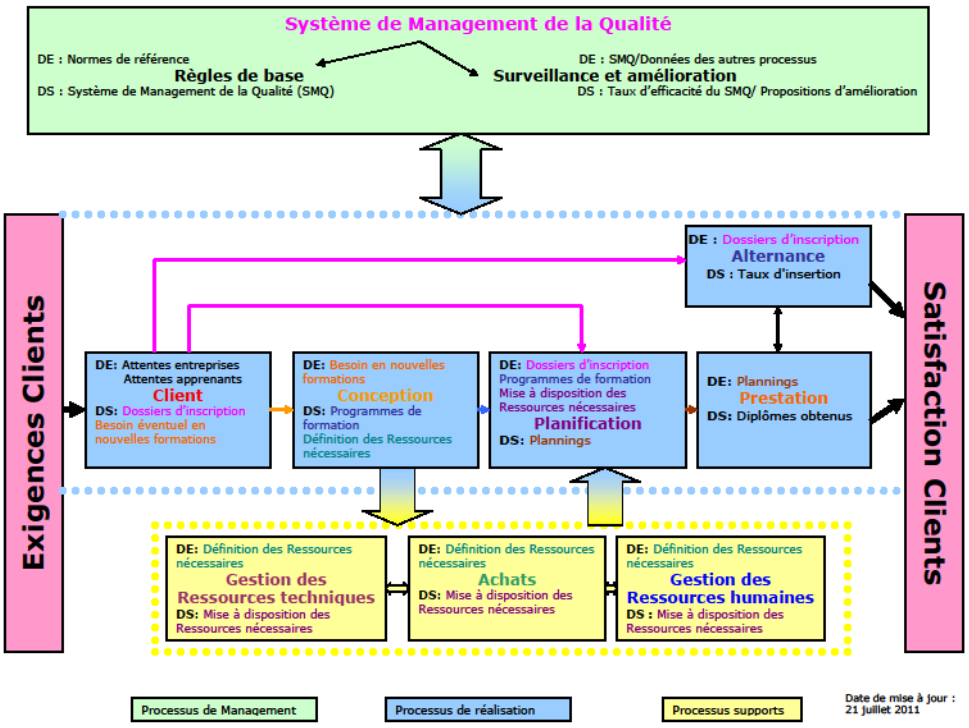
Le centre surveille également tout **CHANGEMENT DANS LE CADRE LEGISLATIF** pour les différents types de contrat (apprentissage/professionnalisation)

Une aide est apportée aux tuteurs dans la **RECHERCHE** d'un apprenant et le centre offre aussi une **FORMATION** pour les tuteurs.

Notre système de Management de la Qualité:

Il est basé sur l'identification de neuf processus clé (en totale interaction les uns avec les autres), pour lesquels le centre de formation Pasteur a défini des caractéristiques (identification, pilote…) et une méthode de surveillance (indicateurs et objectifs). L'ensemble des indicateurs sont analysés en Revue de direction afin d'évaluer l'efficacité du Système du Management de la Qualité et de proposer continuellement des indicateurs pertinents et des objectifs réalistes et ambitieux.

Les différents niveaux de documentation (Manuel Qualité, processus, procédures, instructions, imprimés) sont en phase avec les besoins du centre de formation Pasteur et sont un socle important de notre système. Ils sont reliés entre eux et gérés par une procédure de « Maîtrise des documents et des enregistrements qui définit les modalités de création, identification, diffusion, révision, archivage, consultation, destruction.



L'amélioration continue:

L'ensemble du système de Management de la qualité prend en compte **toutes les possibilités d'amélioration** en partant d'outils comme le **PLAN D'AMELIORATION DE LA QUALITE**, **DES FICHES D'AMELIORATION**, mais aussi et entre autres :

- Des **ENQUETES DE SATISFACTION** où les apprenants et tuteurs en entreprise sont invités à exprimer leurs besoins et attentes. Une réponse est systématiquement faite par le Comité Qualité. (Le Comité Qualité, constitué de la Direction, du responsable Qualité et de responsables de service, travaillent entre autres sur l'amélioration continue au sein de Centre de Formation Pasteur.

- Des **AUDITS INTERNES** qui sont effectués selon une procédure rigoureuse. L'ensemble des membres du Comité Qualité a une qualification d'auditeur interne. Ces audits sont réalisés selon un programme annuel conçu pour passer en revue la totalité des procédures et juger de leur application mais surtout de leur efficacité. Les écarts éventuellement relevés font l'objet de plans d'actions.

- La **SURVEILLANCE ET LA MESURE DES PROCESSUS** qui s'effectue au travers du tableau de bord dont les indicateurs sont suivis par périodes régulières. Ce suivi permet de juger en fin d'année de la pertinence des indicateurs, de la réalisation des objectifs par indicateur et globalement par processus et de la réalisation des objectifs par rapport au projet d'établissement.

Au centre de formation Pasteur, le système qualité fait parte intégrante de notre activité quotidienne et est utilisé comme un outil de management qui nous permet de nous développer tout en maîtrisant notre croissance et en assurant un service de qualité à nos différents clients.

La politique du centre est définie dans un contrat Qualité dont la finalité est de développer des filières de formation dans les domaines de la Santé, Hygiène, Qualité et Environnement, tout en assurant l'insertion professionnelle des apprenants formés et dans le respect du bassin de l'emploi concerné. Il s'agit également de participer activement à la mise en œuvre des directives européennes dans le cadre du programme d'éducation et de formation tout au long de la vie.