

Politique qualité Action formation-Iffis-Anafi-groupe Vivalians

Action formation-Vivalians est une entreprise travaillant dans le domaine de la formation professionnelle sur la prévention et la gestion des risques.

La réforme de la formation professionnelle impactant de façon majeure (financement, compétences des formateurs...), les règles du jeu du marché, les attentes des clients vont par conséquent évoluer avec de nouvelles exigences en termes de qualité et de compétitivité.

Afin de répondre à notre ambition de leaders à 2025, et de saisir les opportunités que va créer ce nouveau contexte, Vivalians a dû faire évoluer son positionnement stratégique en revoyant **son métier, sa vision et sa vocation**.

Une révision de la segmentation clientèle a été réalisée en passant d'un découpage par thématique réglementaire (incendie, risque électrique, nucléaire.) à un découpage par bassin d'emploi ou/et par filière métier, afin de pouvoir proposer des offres de service adaptées aux attentes de chaque segments client.

Notre offre de service est positionnée sur 3 axes stratégiques reposant sur notre ingénierie de formation, pédagogique, technique.

Action formation-Vivalians s'est engagé en 2016 dans une démarche d'amélioration continue prenant en compte l'état du marché de la formation notamment suite à la réforme de la formation professionnelle mais aussi de par son analyse du secteur et des différentes parties intéressées de l'entreprise.

L'objectif de cette démarche étant la prise en compte et l'écoute des besoins de nos clients afin les satisfaire sur leurs attentes.

Action formation-Vivalians a fait le choix de s'engager dans la mise en place d'une double certification (NF 214 et ISO 9001) dans le but de satisfaire nos clients tant sur un plan d'une qualité de service rendu, tant sur l'organisation de ces services.

Nous avons défini 4 axes de notre politique portant sur des engagements de services de part :

- La mise en place d'un interlocuteur unique pour chaque client et ceux dans l'objectif de garantir un accompagnement dans le pilotage et le déploiement de leurs plans de formation, mais aussi d'avoir une meilleure connaissance des attentes et besoins de ceux-ci.

- La mise en place d'une équipe d'expert technique assurant une veille réglementaire nous garantissant une mise à jour régulière de nos produits ainsi qu'un accompagnement de nos clients dans leurs obligations réglementaires et d'une équipe pédagogique nous permettant de concevoir des produits adaptés aux spécificités de ceux-ci.

- La mise en place d'une démarche d'amélioration continue garantissant un niveau de performance de nos intervenants internes et externes par le management des compétences, d'un processus d'ingénierie de formation et pédagogique pour nos produits que nous mettons à disposition de nos clients. Nous établissons un suivi et un accompagnement nos clients dans leurs plans de formation ainsi que dans l'ingénierie financière ce ceux-ci auprès des organismes financeurs.

- La mise en place d'un service dédié pour les entreprises multi-sites nationale pour lesquelles, nous proposons la réalisation, la mise en place et la planification de leurs plans de formation ainsi qu'un suivi administratif au national.

Pour y parvenir, La Direction Générale s'engage à mettre à disposition les ressources nécessaires à la mise en œuvre de cette politique et s'engage à l'amélioration continue de son système de management de la qualité.

Consciente de la nécessité de la mobilisation et de l'adhésion de l'ensemble des équipes pour la réussite de cette démarche, la Direction Générale appelle chacun d'entre nous à s'impliquer pleinement pour atteindre les objectifs de cette politique qualité, assurer périodiquement leur amélioration continue afin d'éliminer durablement les dysfonctionnements et de faire bénéficier nos clients des progrès accomplis.

Le directeur général
M. Denis Thialon

