



Extrait de la lettre électronique Af@qNews N°37

Parole de certifié : Le Service Formation continue et Alternance (S FcA) de l'I.U.T. de Reims Chalons Charleville.

Le S FcA développe les activités de Formation continue et d'Alternance qui sont une partie non négligeable des missions des I.U.T. au sein des Universités. Il dispense annuellement 18 000 heures de formation auprès de 450 stagiaires de Formation continue et d'Alternance, dans le cadre d'actions qualifiantes le plus souvent diplômantes de niveau IV jusqu'au niveau II. Les trois sites de Reims, Chalons en Champagne et Charleville, au titre des actions de formation longues, sont certifiés ISO 9001 : 2000.

Entretien avec Christian ZIMMERMANN, directeur du S FcA de l'I.U.T. de Reims Chalons Charleville.

> Pourquoi avoir entamé une démarche de certification ?

Notre démarche qualité a été initiée en décembre 2000, pour faire suite à une demande de la Région Champagne Ardenne, l'un de nos principaux partenaires. La Région Champagne Ardenne, soucieuse d'une grande efficacité quant à l'utilisation des fonds publics, souhaitait que tous les organismes de formation avec lesquels elle travaille entame une démarche qualité.

Nous avons décidé d'aller le plus loin possible et jusqu'à la certification ISO 9001 : 2000, et sommes aujourd'hui le seul établissement d'enseignement supérieur de la Région Champagne Ardenne à être certifié. Nous savons que dans le monde des Greta, le Greta des Ardennes est titulaire du même certificat, mais nos publics sont différents, nos missions se situant à un autre niveau de formation.

> Pourquoi vous êtes-vous lancé dans la certification ISO 9001 : 2000 ?

Outre la relation avec la Région Champagne Ardenne, ce que nous avons apprécié dans l'ISO 9001 : 2000, c'est l'approche « client » qui indique clairement que l'ensemble de la démarche du fournisseur de formation que nous sommes doit se préoccuper en priorité absolue du client, que celui-ci soit un stagiaire ou bien une entreprise qui nous confie son personnel. **Dans un monde où la Loi sur l'Enseignement Supérieur parle d' « usager » du service public, cela représente une révolution culturelle significative.**

> Quels sont les changements intervenus suite à la certification ?

L'évolution la plus forte est la manière dont la relation avec les clients stagiaires a été modifiée.

Nos clients évaluent les fournisseurs que sont les formateurs. N'est-ce pas là une révolution à l'Université où l'évaluation est plutôt celle des étudiants par les enseignants ? Cette fonction d'évaluation des étudiants stagiaires par le corps enseignant demeure toujours aussi fondamentale. Mais, il y a aussi l'autre dimension qui est exigeante en terme de pédagogie et de suivi régulier des stagiaires de la formation continue.

Nos stagiaires, nos formateurs, nos entreprises clientes utilisent des fiches de liaison faisant ainsi remonter les anomalies et marges de progrès susceptibles d'améliorer au quotidien la qualité du service.

> Comptez-vous étendre le champ de la certification à vos autres activités ?

Nous souhaitons que notre certification pour les formations longues soit un point de départ pour les actions de formations courtes, de 2 à 3 journées de formation auprès du personnel des entreprises de nos bassins d'emploi. Notre activité sur les formations courtes est encore peu développée. Nous allons nous appuyer sur notre certificat obtenu pour développer ce nouveau champ d'activité. Dès un développement significatif, nous étendrons la certification à cet autre champ d'activité.