

CENTRE I D ' F I X

Formation d'éducateur canin comportementaliste
Formation de zoothérapeute



www.id-fix.fr

ENGAGEMENTS DE LA DIRECTION

J'ai toujours effectué mes actions dans une démarche qualitative et en constante évolution. Pour améliorer le service et développer le fonctionnement du Centre I D ' F I X, j'engage ma structure **dans la démarche de normes qualité NF Service** délivrées par l'organisme indépendant **AFNOR CERTIFICATION**.

Il va de soi que mon personnel ainsi que les intervenants se sont déjà impliqués dans ce sens dès la prise de leurs fonctions et participent aux remaniements nécessaires entrepris ou à entreprendre, conscients de l'importance que la Direction attache à la qualité des services à rendre ou à fournir. Je me porte garante en qualité de Chef de l'entreprise ID'FIX, de l'application du projet de certification, et à fournir les moyens adéquats.

Politique et objectifs qualité :

La politique qualité du Centre ID'FX se décline selon les sept axes d'engagement de services suivants :

1 Réactivité à une demande :

Tous les stagiaires candidats à une des formations du Centre nous contactent soit par téléphone, soit par mail

Le Centre I D ' F I X, possède un site internet : www.id-fix.fr, une adresse mail : contact@id-fix.fr, ainsi qu'un standard téléphonique.

Objectif qualité : répondre à toutes les demandes sous 5 jours ouvrés.

2 Qualification des formateurs :

Tous les formateurs sont qualifiés sur la base de leur expérience (cv, diplôme...) et du suivi de leurs compétences (bilan d'action de formation).

Objectif qualité : Offrir une formation de qualité tant au niveau du savoir mais également de la pédagogie.

3 Fiabiliser l'inscription :

Les conditions générales de vente sont consultables sur simple demande et transmises au dos des contrats de formation, ou accompagnant les devis de formation.

Lorsque l'intéressé nous renvoie son dossier de candidature complété, il est accueilli au Centre sur convocation et est recruté sur dossier avec tests et entretien.

La Direction prend en charge les dossiers des stagiaires notamment lors du financement autre que personnel.

Objectif qualité : Optimiser l'accessibilité et le suivi des formations à un large public.

4 Assurer un suivi du développement des connaissances :

Tout au long de la formation les stagiaires sont évalués chaque semaine.

Objectif qualité : Garder une dynamique de travail constante et positive tout au long de la formation.

5 Valider le parcours de formation :

En fin de formation les stagiaires obtiennent ou non selon le résultat des évaluations leur diplôme et passage du certificat de capacité, reconnu par la préfecture et nécessaire pour tout emploi dans le domaine animalier.

Si la Direction le juge nécessaire elle se réserve la possibilité d'interventions supplémentaires ou complémentaires selon les besoins des stagiaires.

Objectif qualité : offrir une formation qualifiante et diplômante

6 Adapter la pédagogie du centre :

Annuellement la pédagogie du Centre est revue en fonction des tests de positionnement proposés par les intervenants aux stagiaires après validation de la direction.

Par la même annuellement chaque cours est réactualisé et validé par la direction avant d'être dispensé.

De plus, grâce aux groupements professionnels (SNPCC, GECC...) auxquels le Centre adhère, internet, les actualités, ou encore des remontées des stagiaires, l'équipe enseignante est au fait des évolutions en termes de loi et d'application pour actualiser la formation.

Les stagiaires ont à disposition la salle de cours, ainsi que l'accès à internet et la documentation qui y est présente. Egalement le terrain d'éducation est mis à leur disposition.

Objectif qualité : Apporter une formation de qualité et en constante évolution.

7 Faciliter l'accueil :

Afin de faciliter les déplacements ainsi que la vie tout au long de la formation des solutions de logements sur place sont proposées aux stagiaires qui le souhaitent en partenariat avec la propriétaire des installations.

Objectif qualité : aider au logement les stagiaires, sur le site ou dans les environs proches.

Fait à LAMBESC, le 1^{er} Mars 2010

La Directrice

Nicole MOLINA