



NOTICE QUALITE

Préambule

Notre organisation objective une réponse de Qualité aux attentes de nos clients internes et externes. Elle structure nos capacités techniques et humaines dans le but de satisfaire les exigences des clients et permettre à l'ensemble de nos collaborateurs d'y prendre part de façon optimale et dynamique.

La Notice Qualité

Ce document offre une vision de synthèse de notre organisation et de notre fonctionnement Qualité, pour nos collaborateurs et nos clients.

Cette Notice comprend notre engagement, les grandes lignes de présentation de notre système de management de la qualité, et met en évidence notre respect des exigences NF Service – Formation Professionnelle Continue.

Elle est systématiquement diffusée à la première formalisation d'une collaboration, mais également dans nos dossiers de réponse aux appels d'offre, dans une version « Diffusion Extérieure » sans mise à jour systématique.

EI GROUPE

Siège social : Le Fontbelle - 22, rue des Chasseurs
34070 MONTPELLIER - Tél. : 04 67 602 623
Mél : contact@groupe-ei.fr
www.groupe-ei.fr



Formation Professionnelle Continue - GROUPE EI : Certificat NF214/09/00069 / ECLIPSE : Certificat NF214/09/00070 / ISTEC : Certificat NF214/09/00071
Cette marque prouve la conformité aux normes NF X 50-760 et NF X 50-761, et aux règles de certification NF214. Elle garantit que l'aide à la formulation de la demande, les informations relatives à l'offre, la gestion administrative et commerciale de la formation, la conception du produit pédagogique, l'organisation de la formation, la réalisation de la formation et l'évaluation sont contrôlées régulièrement par AFNOR Certification - 11 rue Francis de Pressensé, 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex – France.

Lettre d'engagement

Montpellier le 2 mai 2011

Pour des équipes et des clients engagés et proactifs, fédérés par un projet d'entreprise tourné vers l'avenir.

Notre politique qualité place nos clients internes et externes au cœur de nos préoccupations.

Le référentiel NF Service Formation Professionnelle Continue (NF214) guide notre organisation dans cette quête et offre un cadre et des repères pour notre démarche d'amélioration continue.

Certifié depuis le 19 mars 2009, nous entrons dans une phase de maturité de notre système.

Nous nous devons maintenant de dépasser la simple conformation au cadre normatif pour nourrir des ambitions proactives collectives d'innovation et de changement, motrices d'une organisation plus performante et d'une qualité de vie et de travail optimisée.

Il convient donc de substituer à la simple satisfaction du client interne et externe, son adhésion et son engagement à s'inscrire dans un processus où l'amélioration continue devient une mise en mouvement collective constructive de sens.

Ainsi, les cibles porteuses d'amélioration continue dans une dynamique de prévention précoce et anticipée doivent progressivement être instaurées en lieu et place d'une simple grammaire d'action réactive.

Je m'engage donc, et l'équipe de Direction à mes côtés, à valoriser ces nouvelles orientations de notre démarche de progrès, et à mesurer la qualité de vie au travail, l'innovation, l'engagement individuel et collectif au service de l'adhésion de nos clients et de leur implication active dans nos propres processus.

Cette logique de changement s'inscrit dans un cycle long de plusieurs années, qui nécessite la mise en place d'indicateurs aptes à jalonner ce parcours, pour

- 1) Associer nos clients externes à notre projet en les rendant acteurs,
- 2) Inscrire notre action dans une dynamique constante de promotion déontologique et réglementaire,
- 3) Anticiper la demande client par une innovation soutenue, par la veille et la créativité,
- 4) Soutenir, susciter et valoriser les idées neuves et l'engagement,
- 5) Développer le leadership de notre encadrement par les compétences,
- 6) Fédérer les équipes autour des idées neuves et du projet d'entreprise.

En synthèse de ces orientations, nos objectifs sont les suivants :

- Continuer à assurer le respect de nos engagements pour les délais d'envoi des documents relatifs aux actions menées, tant en amont qu'en aval ;
- Maintenir la satisfaction globale des clients externes relative aux actions de formation à un taux supérieur à 92% ;
- Suivre le taux d'entrée sur le marché de l'emploi du public en difficulté au terme de sa formation et s'engager sur un taux supérieur à 40% ;
- Développer en collaboration avec nos clients, la mesure de la satisfaction à froid de 15 actions mises en place, et obtenir un taux de satisfaction à froid de 70% ;
- Développer l'innovation, la recherche et la créativité et promouvoir 5 produits nouveaux par an ;
- Promouvoir la qualité de vie au travail, instaurer un baromètre interne en 2011 et faire progresser la qualité de vie au travail perçue de 5 % dans les deux années suivantes ;
- Développer les compétences individuelles par la formation avec un objectif de 50 jours annuels de formation interne.

Gaële POIRRIER, Responsable Qualité, pilote notre système Qualité, Mélanie THEAULT, Animatrice Qualité, Lydie LABYRE, Responsable des moyens et des méthodes et Eric THOMAS, Responsable des Audits internes en sont acteurs référents.

Révéler et soutenir les talents de chacun, favoriser et valoriser sa créativité, s'adapter à un client acteur et proactif pour l'accompagner au-delà de nos prestations, telles sont nos orientations fortes pour les 3 années à venir.

Pascal LAMBERT, Directeur





Le **GROUPE ECLIPSE ISTE** est né en 2006 de la fusion du Cabinet ECLIPSE, créé en 1994 et de l'Institut ISTE, fondé en 2002.

Il propose des prestations d'Etudes, de Conseil, et de Formation Professionnelle Continue à des structures du secteur public (administrations, institutionnels, ...), du secteur privé (entreprises, associations, ...), et des particuliers (employeurs, salariés, demandeurs d'emploi), au sein de 3 Pôles de Compétences :

Le Pôle Vie au Travail propose des études, des accompagnements et des formations en lien avec la sécurité, l'amélioration des conditions de travail et la prévention des risques. Les thématiques d'intervention sont :

- La conduite en sécurité
- La prévention des risques électriques
- L'évaluation et le management des risques professionnels
- Le management de la prévention
- Les risques psychosociaux
- La sécurité au travail (incendie, secourisme, gestes et postures, ...)

Le Pôle Ingénierie des Compétences a pour missions d'accompagner les clients, sur des thématiques techniques et métiers, tant dans l'acquisition de compétences que pour l'élaboration de dispositifs de description, d'évaluation et d'acquisition de compétences :

- Bâtiment et Travaux Publics
- Industrie
- Logistique
- Services à la Personne
- Services aux entreprises
- Sûreté
- Insertion et développement solidaire des compétences

Ce pôle œuvre autant auprès des branches professionnelles, des ministères, des sièges de structures, qu'au sein des unités opérationnelles.

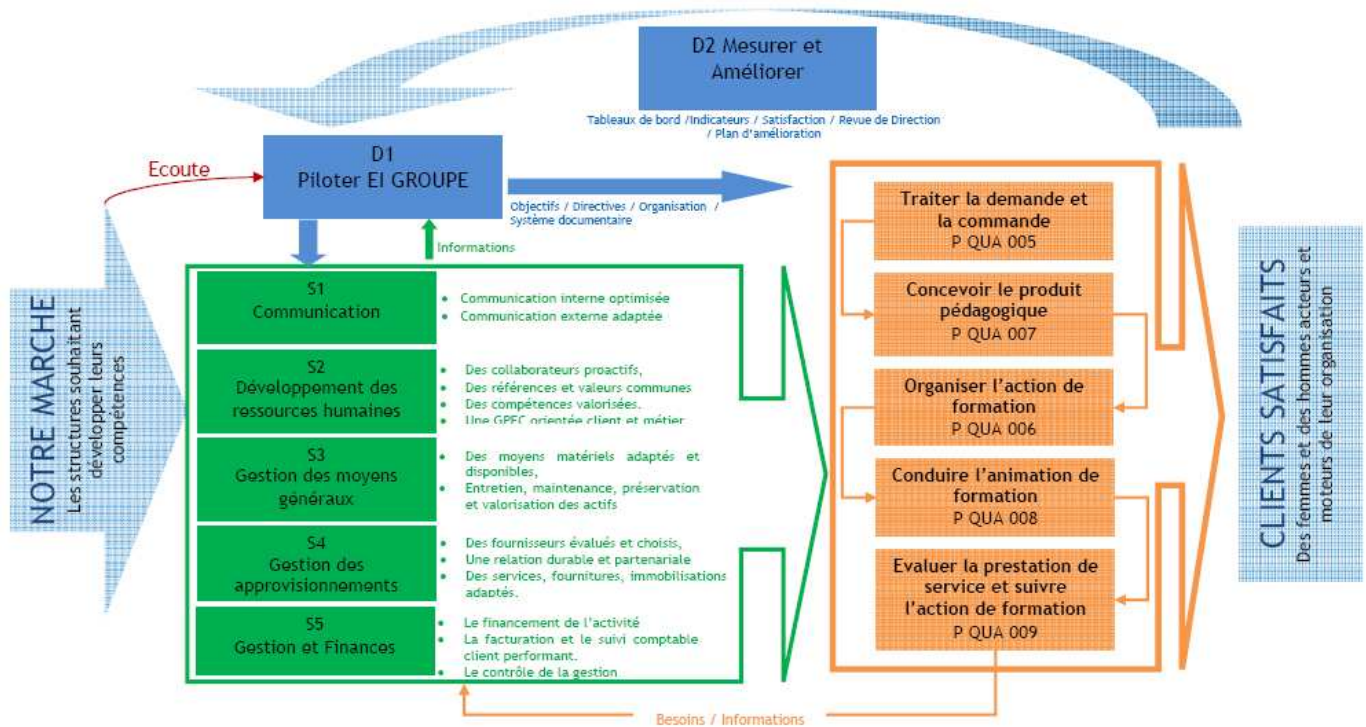
Le Pôle Organisation a pour vocation d'aider les structures dans l'organisation de leur travail et de leurs ressources, en intégrant les exigences réglementaires, légales et normatives, mais aussi en optimisant la connaissance de leur environnement et de leur territoire. Ainsi, pourront être accompagnés et structurés des projets :

- Etudes
- Management de projet
- Qualité, hygiène et environnement
- Ressources Humaines
- Activités halieutiques

Le champ de notre certification NF Service Formation concerne les actions de **Formation Professionnelle Continue dans ces trois pôles de compétences**, organisées en inter et en intra, chez nos clients comme au sein de nos sites de formation (Montpellier, Vendargues, Lunel, Clermont l'Hérault et Eyguières).



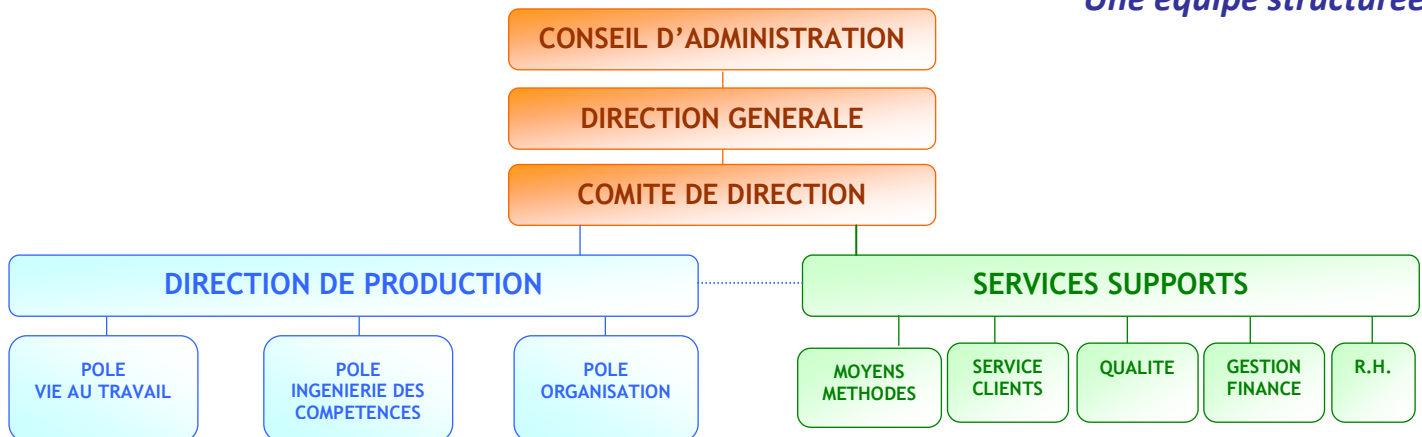
Formation Professionnelle Continue - GROUPE EI : Certificat NF214/09/00069 / ECLIPSE : Certificat NF214/09/00070 / ISTE : Certificat NF214/09/00071
Cette marque prouve la conformité aux normes NF X 50-760 et NF X 50-761, et aux règles de certification NF214. Elle garantit que l'aide à la formulation de la demande, les informations relatives à l'offre, la gestion administrative et commerciale de la formation, la conception du produit pédagogique, l'organisation de la formation, la réalisation de la formation et l'évaluation sont contrôlées régulièrement par AFNOR Certification - 11 rue Francis de Pressensé, 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France.



Notre fonctionnement est structuré selon les exigences des règles de certification NF 214 – NF Service Formation Professionnelle Continue, et nourrit une démarche d'amélioration continue :

- **PREVOIR** notre activité, par un **engagement** de tous autour de la Direction, suivant une **politique Qualité** définie, une **organisation** affirmée, un **système documentaire** connu, pour des prestations déterminées dans le respect des règles de **confidentialité** ;
- **METTRE EN ŒUVRE** nos prestations selon des **procédures** précises et identifiées, pour **traiter la demande** et la commande, **concevoir des produits pédagogiques** adaptés, **organiser, conduire et évaluer les actions de formation** et suivre les dossiers de nos clients ;
- **VERIFIER** que les actions mises en place sont **conformes à nos engagements et aux attentes** de nos clients, par l'analyse de la satisfaction de nos stagiaires, de nos clients-commanditaires, et le suivi des éventuels dysfonctionnements,
- Dans le but **d'AMELIORER** la qualité de nos prestations, grâce à la mise en œuvre de **plans d'amélioration** décidés, notamment en **Revue de Direction**.

Une équipe structurée...



Formation Professionnelle Continue - GROUPE EI : Certificat NF214/09/00069 / ECLIPSE : Certificat NF214/09/00070 / ISTECH : Certificat NF214/09/00071
 Cette marque prouve la conformité aux normes NF X 50-760 et NF X 50-761, et aux règles de certification NF214. Elle garantit que l'aide à la formulation de la demande, les informations relatives à l'offre, la gestion administrative et commerciale de la formation, la conception du produit pédagogique, l'organisation de la formation, la réalisation de la formation et l'évaluation sont contrôlées régulièrement par AFNOR Certification - 11 rue Francis de Pressensé, 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex – France.