

ÉTUDE DE CAS CLIENT

ASFONA

CERTIFIÉ QUALICERT



ASFONA

Organisme de formation spécialisé dans le secteur agricole, ASFONA répond à l'ensemble des préoccupations de formation pour les salariés et les dirigeants des entreprises des secteurs agricoles et para-agricoles, agrofourniture, collecte et commercialisation de céréales, jardineries, vente grand public, etc.

ASFONA répond aux demandes croissantes de formation au management, à l'animation commerciale, ou encore à la gestion des équipes, aux techniques de production et de commercialisation, à l'agronomie et à l'environnement...

ASFONA satisfait les exigences réglementaires des entreprises grâce à des accords avec des organismes habilités et agréés par domaine de formation.

ASFONA s'adapte à votre demande spécifique en s'appuyant sur une large expertise dans le domaine de la formation, et sur une bonne connaissance des secteurs agricoles et para-agricoles.

ASFONA met également en place des formations destinées à répondre au mieux aux besoins de formation des agriculteurs et de leurs salariés. Dans ce cadre, ASFONA est agréé par le Ministère de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Pêche pour mettre en place le dispositif des formations préparatoires aux différents certificats individuels - produits phytopharmaceutiques.

ASFONA assure la coordination et le suivi national du dispositif VAE de la branche du Négoce Agricole.

LES OBJECTIFS

Afin de garantir la qualité de ses services à l'ensemble de ses clients, ASFONA s'est engagé dans la démarche qualité VIVEA (VIVEA, le fonds d'assurance formation des entrepreneurs du vivant : chefs d'exploitation agricole, entrepreneurs du paysage, de travaux agricoles ou forestiers). VIVEA a souhaité développer avec SGS ICS un référentiel spécifique métier QUALICERT. Cette démarche vise une amélioration des pratiques dans les domaines de l'analyse des besoins, du recrutement des stagiaires, de la pédagogie, de l'évaluation et de l'administration des formations. La mise en œuvre de ces engagements est alors soumise au contrôle indépendant de SGS ICS.



LA CERTIFICATION QUALICERT

La certification de services QUALICERT permet d'attester que les engagements de services rendus aux clients sont conformes à un référentiel validé en concertation avec les professionnels, les utilisateurs et les pouvoirs publics.

- Un outil de management :

La définition d'engagements clairs donne des objectifs identifiés au personnel. En l'impliquant sur des résultats, la certification de services devient un outil de motivation et de fidélisation fort.

- Les engagements, reflets des attentes clients :

Les attentes des consommateurs sont au cœur du processus. Les enquêtes réalisées auprès des consommateurs, utilisateurs sont prises en compte dès la rédaction du référentiel. Les associations de consommateurs participent aussi à

la validation du référentiel.

- Une démarche évolutive :

Le référentiel n'est pas figé. Si les prestations évoluent, le référentiel peut faire l'objet de complément ou de modification. Il y a par conséquent une corrélation forte entre l'évolution des prestations ou des métiers et les engagements certifiés.

- Amélioration de l'image :

En améliorant le niveau général de qualité, l'image perçue par les utilisateurs est considérablement améliorée.

DESRIPTIF DU PROJET

Le projet de certification de services est une démarche volontaire. Elle permet à une entreprise de faire reconnaître et certifier par un organisme extérieur la qualité de ses services. Cette démarche qualité s'inscrit dans un processus d'amélioration continue puisque la certification est attribuée pour une période de 3 ans, avec une évaluation annuelle du dispositif.

BÉNÉFICES

Le référentiel QUALICERT « Des engagements certifiés pour la formation des entrepreneurs du vivant » répond aux objectifs suivants :

- Garantir un niveau de service supérieur à la moyenne des professionnels et à la réglementation ;
- S'assurer de la clarté d'information sur les services proposés grâce à l'application des exigences du référentiel et la communication des caractéristiques certifiées.

La certification de services QUALICERT, nous a donc permis d'être dans un processus d'amélioration continue quant à notre offre de formation et à nos pratiques d'ingénierie. Elle nous a également permis de conquérir de nouveaux clients et de fidéliser notre clientèle, en fournissant des services sûrs, en réduisant les risques et en améliorant notre image de marque.

L'EXPÉRIENCE SGS

La certification QUALICERT et son référentiel « Des engagements certifiés pour la formation des entrepreneurs du vivant » garantit le respect de nos engagements pris. Elle ne constitue pas un aboutissement car les pratiques d'ASFONA sont auditées annuellement, et sont l'objet d'une boucle d'amélioration permanente. Par ailleurs, l'acquisition de la certification délivrée par l'organisme SGS ICS valorise les efforts que les équipes pédagogiques et administratives d'ASFONA ont réalisés afin de répondre aux attentes de ses clients et de ses partenaires.

TÉMOIGNAGE



JEAN-GUY VALETTE

Directeur

"Le développement d'ASFONA s'est traduit par la certification QUALICERT en Septembre 2011. De ce fait, ASFONA est le 2^{ème} organisme de formation à être certifié sur le référentiel QUALICERT «Des engagements certifiés pour la formation des entrepreneurs du vivant».. Pour l'ensemble des équipes, la démarche a été mobilisatrice et a généré une amélioration du service vers nos clients.

Il s'avère, de plus, que suite aux formations dispensées par ASFONA, les agriculteurs, les magasiniers et les conseillers de la distribution ont en effet pu prendre conscience que leur métier était réellement en phase avec les évolutions demandées par la société. La formation et le Grenelle de l'Environnement ont permis d'établir une passerelle de communication entre le monde agricole et notre société civile."



ADRESSE

ASsociation pour la FOrmation Nationale Agricole
BP 80004 - Les Ruralies
79231 Prahecq Cedex
t 05 49 75 10 01
f 05 49 75 75 67
accueil@asfona.fr
www.asfona.fr

SGS ICS

29 avenue Aristide Briand
94111 Arcueil Cedex
t 01 41 24 83 02
f 01 41 24 84 52
fr.certification@sgs.com
www.fr.sgs.com/certification
www.qualicert.fr

SGS EST LE LEADER MONDIAL DE L'INSPECTION, DU CONTRÔLE, DE L'ANALYSE ET DE LA CERTIFICATION. RECONNU COMME LA RÉFÉRENCE MONDIALE EN TERMES DE QUALITÉ ET D'INTÉGRITÉ, SGS EMPLOIE PLUS DE 70000 COLLABORATEURS, ET EXPLOITE UN RÉSEAU DE PLUS DE 1350 BUREAUX ET LABORATOIRES À TRAVERS LE MONDE.