

## CONCEPT QUALITÉ

La formation professionnelle qualifiante dans le domaine social en adéquation avec les besoins du monde professionnel constitue le cœur de métier de l'ARPIH école supérieure du domaine social.

Pour répondre à notre vision d'être un partenaire de référence pour la formation du personnel des institutions sociales, nous nous appuyons sur les cinq valeurs de notre charte, à savoir le partenariat, l'ouverture, le professionnalisme, l'apprenance et l'innovation. Ces valeurs sont également au cœur de notre démarche qualité.

### Les principes de la qualité

L'approche de la qualité développée à l'ARPIH vise à nous doter d'un outil d'amélioration continue permettant de s'assurer que l'offre de prestations s'inscrit tant dans la vision que dans les missions de l'organisation.

Notre démarche qualité fait appel aux critères Responsabilisation, Réflexivité et Pertinence.

## RESPONSABILISATION

Celle-ci repose avant tout sur une implication de l'ensemble des parties prenantes de l'école que forment étudiants, participants de la formation continue et du perfectionnement, partenaires de la formation pratique, partenaires institutionnels, chargés de cours, direction, personnel pédagogique, personnel administratif et technique.

Chaque acteur peut donc, à son niveau, contribuer activement à la qualité des prestations et à leur amélioration continue.

## RÉFLEXIVITÉ

Pour les collaborateurs et la direction, la démarche qualité – comme processus intégré d'amélioration continue – est une réalité du quotidien et non pas un système audité, mis à jour une fois par année. Sa mise en œuvre s'appuie sur la responsabilisation individuelle et collective des acteurs sur les aspects suivants:

- considérer l'acquis (l'existant, l'expérience) comme un capital de référence;
- se connaître et se faire confiance afin:
  - de pouvoir, savoir et mettre en question ses forces et ses points faibles;
  - d'apprendre de ses succès et de ses erreurs (accepter de ne pas être parfait);
- identifier et analyser individuellement et collectivement ce qui peut être amélioré et émettre des propositions.

Cette notion de réflexivité se déploie selon les étapes d'une démarche qualité traditionnelle représentée par la Roue de Deming: planifier (plan); réaliser (do); vérifier-évaluer (check); agir-améliorer (act).

Nous avons intégrés dans l'étape "Planifier" la démarche de conception afin de répondre à notre vision et à nos missions, notamment celle d'être un acteur proactif et innovant de la formation professionnelle dans le domaine social.

## PERTINENCE

Le choix des outils n'est pas orienté "Qualité", mais soutient avant tout la réalisation des missions de l'organisation, sur le plan des objectifs tant qualitatifs que quantitatifs. Nous privilégions l'utilité et le pragmatisme dans le suivi de nos activités, la conformité aux objectifs fixés et l'appui au pilotage.

Les outils sont au service de la vision et des missions de l'ARPIH. Ils tiennent compte de la réalité du quotidien et sont au service de l'humain.

Aude Besseau  
Coordinatrice qualité  
ES ARPIH 2018