

**ELAMRI BENOUDA Malika, Démarche qualité en formation et management,
L'exemple du Centre Régional de Formation de Bretagne**

Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées «Stratégies et Ingénierie en Formation d'Adultes ».

Université de RENNES II

Année : 1999

Le problème... L'objet de notre recherche-action est de comprendre quelle est la place des acteurs dans la démarche qualité initiée au Centre Régional de Formation de Bretagne ?

La problématique et la méthodologie... Nous sommes partis de deux hypothèses et nous avons inscrit notre problématique dans un socle théorique de trois concepts clés : la qualité en formation, la démarche qualité et son management. C'est à partir d'une enquête sous forme d'entretiens semi-directifs que nous avons tenté de répondre à nos questionnements.

Les résultats... Les résultats de notre recherche nous ont permis de saisir comment se tissent les liens entre le management et l'implication des acteurs dans la mise en place d'une démarche qualité. Elle nous a amené notamment à réfléchir sur comment mettre en œuvre une démarche qualité qui soit portée par l'ensemble du personnel.

MOTS-CLEFS : qualité en formation, démarche qualité, management, culture d'entreprise, service, normes.