

POLITIQUE QUALITE

Au Fongecif Hauts-de-France

La **satisfaction** de nos **bénéficiaires** est notre priorité numéro 1

Suite à la volonté de son Président et de son Conseil d'Administration, le Fongecif Hauts-de-France a engagé une démarche de management de la qualité, visant la certification ISO 9001. Cette dernière a été obtenue en décembre 2015.

Cette démarche est aujourd'hui plus que jamais d'actualité afin de permettre au Fongecif d'anticiper sur les évolutions et de développer opérationnellement :

- Notre stratégie partagée de développement de la dimension « conseil »
- Notre ambition partagée d'engagements et de qualité de services vis à vis des actifs et de nos partenaires

Pour viser l'utilité sociale de notre action en faveur de l'économie du territoire.

Elle s'inscrit dans les actions déjà entreprises, notamment sous couvert de la signature de la **CHARTRE D'ENGAGEMENT DU RESEAU DES FONGECIF**. Chaque Fongecif, membre du réseau national animé par le FPSPP, a décidé de s'engager dans un processus d'amélioration permanente de la qualité des services rendus aux bénéficiaires dans le cadre des nouvelles missions qui lui ont été confiées notamment le Conseil en Evolution Professionnelle.

En s'appuyant sur les valeurs fondamentales suivantes :

- Approche personnalisée
- Initiative individuelle valorisée et accompagnée
- Posture d'accompagnement

Notre action positionne le bénéficiaire au cœur de notre offre de services comme acteur de ses choix et de son parcours. Elle s'appuie sur trois types de services complémentaires et à la carte :

- 1° l'accueil, l'information et l'orientation permettant au bénéficiaire, l'analyse de sa situation professionnelle et la réflexion sur son avenir.
- 2° l'accompagnement à l'élaboration et au suivi de son projet de transition professionnelle.
- 3° l'accompagnement dans la concrétisation de son projet via une ingénierie financière et une recherche de solutions.

Notre engagement repose sur un **système de management de la qualité** efficace qui met en place une organisation qui se soucie à la fois de l'intérêt des publics sollicitant le FONGECIF, de nos collaborateurs et de nos partenaires, pour assurer :

- La satisfaction de leurs attentes,
- L'anticipation de leurs besoins,
- L'amélioration de la qualité de nos prestations, de notre organisation et de nos performances,

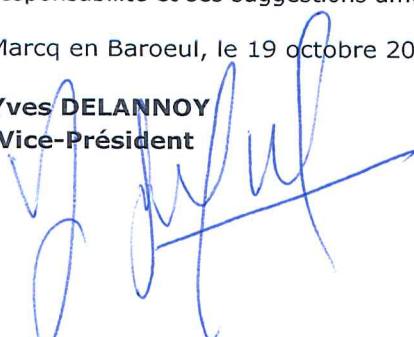
Pour cela, nous nous engageons à :

- Nous assurer que nos collaborateurs disposent des moyens nécessaires à la réalisation de leurs missions grâce à des formations et des outils adaptés,
- Respecter la satisfaction des exigences réglementaires et légales qui nous concernent,
- Poursuivre le développement des partenariats : améliorer et optimiser le service aux bénéficiaires et renforcer la visibilité du Fongecif auprès de ses partenaires,
- Analyser la qualité de notre prestation auprès des bénéficiaires,
- Mesurer en permanence l'efficacité de notre système en promouvant son amélioration.

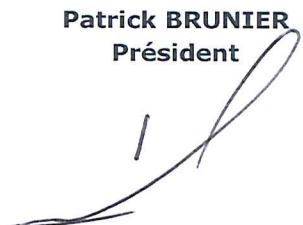
Le groupe certification au sein du Fongecif collabore activement au développement de cette démarche, en harmonie avec la direction et les équipes, qui participent également à la construction et à l'amélioration de notre Système de Management de la Qualité. L'implication de tous les collaborateurs est essentielle au succès de la démarche, car chacun d'entre nous est responsable d'une partie de la chaîne de service et peut par sa responsabilité et ses suggestions améliorer en continu l'activité du Fongecif Nord-Pas de Calais.

Marcq en Baroeul, le 19 octobre 2017

Yves DELANNOY
Vice-Président



Patrick BRUNIER
Président



Cyril BARRANCO
Directeur

