

Au Fongecif Hauts-de-France

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

Suite à la volonté de la Présidence et de son Conseil d'Administration, le Fongecif Hauts-de-France poursuit son engagement dans une démarche de management de la qualité, visant la certification ISO 9001 et la NF engagement de service Conseil en Evolution Professionnelle.

Aujourd'hui, dans un contexte de transformation, cette démarche est plus que jamais d'actualité afin de permettre au Fongecif d'anticiper les évolutions et de développer opérationnellement les missions confiées par le législateur suite à la Loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel.

Elle traduit :

- Notre stratégie partagée de devenir l'acteur incontournable de la réforme de la formation professionnelle en assurant la préparation, l'installation et l'administration de la CPIR Hauts de France
- Notre volonté de réussir l'année de transition 2019 notamment au titre du CEP.
- 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 du développement des compétences des actifs et 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, 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 par le législateur.

En s'appuyant sur un socle de valeurs communes, notre action positionne les actifs occupés, au cœur de notre offre de services comme acteurs de leurs choix et de leurs parcours. Elle s'appuie sur des services complémentaires :

- 1^o d'accueil, d'information et d'orientation permettant au bénéficiaire, l'analyse de sa situation professionnelle et la réflexion sur son projet de transition,
- 2^o d'accompagnement à l'élaboration et au suivi de son projet de transition professionnelle,
- 3^o d'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,

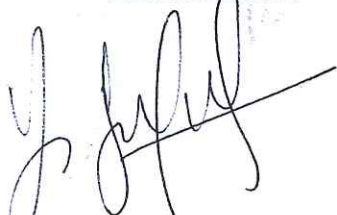
Pour cela, nous nous engageons à :

- 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 Hauts de France.

Marcq en Baroeul, le 8 février 2019

**Le Vice-Président,
Yves DELANNOY**



**Le Président,
Patrick BRUNIER**



**Le Directeur,
Cyril BARRANCO**

