

POLITIQUE ET ENGAGEMENT DE LA DIRECTION POUR L'AMÉLIORATION CONTINUE DU FONGECIF GRAND EST

Le Président, le Vice-président et le Conseil d'Administration du FONGECIF Grand Est ont décidé, le 9 décembre 2016, à l'unanimité des membres présents ou représentés, l'adoption des démarches Qualité menant à la certification NF Service CEP et ISO 9001- 2015 pour trois prochaines années.

Ces démarches ont été initiées dans les FONGECIF des ex-régions : Champagne-Ardenne et Alsace pour la démarche NF Service CEP en 2016 et Lorraine pour la démarche ISO 9001. Cette dernière a trouvé une première concrétisation en novembre 2010, par la certification ISO 9001-2008 et son renouvellement en 2013 sur le référentiel 2008, ainsi que lors des audits de suivi intermédiaires. En 2016 la certification ISO 9001-2015 a été obtenue par l'ex-région lorraine.

Ces démarches visent l'amélioration continue de notre qualité de service et de notre organisation, en interne comme à l'externe. Elle est aujourd'hui plus que jamais d'actualité.

La décision prise par le Conseil d'Administration du FONGECIF Grand Est a pour objectif la certification ISO 9001-2015 de l'ensemble des activités :

- La politique qualité mise en œuvre vise la satisfaction des exigences réglementaires et légales, notamment dans le cadre de la réforme de la formation actuelle ainsi que l'amélioration de l'efficacité du système de management de la qualité.
- Elle comprend l'analyse régulière de l'ensemble des activités regroupées en processus et en procédures.
- Elle intègre une gestion des moyens responsable et rigoureuse dans le cadre fixé par la Convention d'Objectifs et de Moyens (COM) définie par la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP).
- Elle vise la satisfaction des salariés demandeurs, dans les limites des moyens disponibles et du respect des critères d'éligibilité et des règles de prise en charge.

Les missions du FONGECIF Grand Est sont les suivantes :

- Utiliser les fonds liés au développement de la formation professionnelle pour le Congé Individuel de Formation, conformément à la réglementation en vigueur, puis pour le CPF de Transition et le dispositif démissionnaire selon les évolutions de la réforme de la formation professionnelle en cours.
- Accueillir, informer, conseiller, accompagner les salariés dans le cadre de leur évolution et de leur mobilité professionnelles et personnelles (Conseil en Evolution Professionnelle) et sécuriser leurs parcours. Ces objectifs sont poursuivis dans le respect des différents Accords Nationaux Interprofessionnels de 2003, 2009 et 2013 qui ont été repris par la loi notamment celles 04 mai 2004, du 25 novembre 2009 et du 5 mars 2014,
- Accompagner la mise en œuvre de la loi de 2018 « Liberté de choisir son avenir professionnel » qui n'est pas encore promulguée et de ses décrets d'application,
- Analyser les demandes d'évolution et de formation, en fonction des critères et des priorités définis par le Conseil d'Administration,
- Assurer la gestion administrative et financière de la structure.

Les axes stratégiques de la politique Qualité du FONGECIF Grand Est sont les suivants :

A : Sécuriser nos orientations et consolider notre action : Harmonisation, Équité, Qualité, Optimisation !

- **1** Finaliser les processus d'harmonisation
 - a) Développer et sécuriser les compétences de nos collaborateurs pour harmoniser chacune des pratiques métiers (Processus RH
 - b) Mettre en œuvre des règles et des méthodes permettant l'appropriation d'une culture commune et un pilotage consolidé
 - c) Inscrire le Fongecif dans les orientations politiques portées par les instances nationales et régionales
- **2** Garantir sur l'espace régional l'équité et l'égalité de traitement
 - a) Adapter notre présence à la réalité des territoires
 - b) Déployer des modalités propres à faciliter l'accès à nos services
 - c) Assurer à chaque bénéficiaire des modalités homogènes de gestion de la demande
- **3** Appuyer l'ensemble de nos actions sur un double système qualité
 - a) Intégrer l'ensemble des prestations financées dans une démarche de référencement et de suivi de la qualité
 - b) Certifier l'offre de service dans le cadre du référentiel national AFNOR Service CEP
 - c) Assurer la qualité des procédures par une démarche transversale de management de type ISO

- **4** Améliorer l'efficacité de l'ensemble des services rendus
 - a) Mesurer la pertinence de nos actions grâce à des outils orientés clients
 - b) Mesurer les écarts et mettre en place des plans d'action adaptés
 - c) Utiliser ces éléments dans l'objectif de renforcer une culture partagée de l'amélioration de nos services

B : Conduire le changement et fixer le cap : Accompagnement, Valorisation, Innovation, Développement

- **1** Accompagner les acteurs dans le cadre de la réforme
 - a) Construire avec les instances paritaires des réponses adaptées aux étapes impulsées par la réforme
 - b) Partager les nouvelles orientations dans un souci de transparence avec les services
 - c) Adapter les relations partenariales aux orientations définies par la réforme
- **2** Affirmer la place du Fongecif Grand Est comme un des leaders du CEP et porteurs de dispositifs
 - a) Structurer et coordonner une politique de communication adaptée aux évolutions
 - b) Intégrer les orientations nationales visant à promouvoir l'offre de service CEP
 - c) Initier une stratégie de contact volontariste à destination des entreprises et du grand public
- **3** Impulser des projets et revendiquer une place de laboratoire social
 - a) Être systématiquement à l'écoute des besoins de notre environnement et des acteurs du territoire
 - b) Développer une activité interne de Recherche et Développement source d'innovation pour notre offre de service et notre action
 - c) Se donner les moyens de décliner les projets expérimentaux et de les évaluer
- **4** Être un des acteurs centraux du développement au service de l'individu
 - a) Participer activement aux réflexions nationales et régionales portant sur la place et la responsabilité de l'individu dans son parcours
 - b) Accompagner l'évolution de la politique de formation en privilégiant individualisation, modularisation, blocs de compétences,....
 - c) Élargir le champ de compétences des équipes aux actions partenariales innovantes

Les objectifs et les indicateurs de mesure de la performance du système sont analysés et réactualisés dans le cadre des revues de direction et grâce à un pilotage partagé avec les pilotes de processus.

Le Président, le Vice-président représentant le Conseil d'Administration et sous son contrôle, le Directeur, les Directions déléguées et l'ensemble des membres du Comité de Direction Elargi déclarent, chacun pour ce qui les concerne :

« Nous nous engageons chacun à notre niveau à mettre en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires, à valoriser les progrès accomplis, à fédérer l'ensemble des équipes autour de ce projet commun, à respecter et à faire appliquer les règles nécessaires au bon fonctionnement du Système de Management de la Qualité et à poursuivre son amélioration continue.

Cette démarche demande la participation de tous, chaque administrateur ou salarié du FONGECIF Grand Est est responsable d'une partie de la chaîne de services. Par son action et ses suggestions, chacun peut améliorer la qualité de la prestation servie par le FONGECIF Grand Est.

Chacun porte, en responsabilité et pour ce qui le concerne une part indispensable de la réussite collective.

Pour ce faire, nous confirmons la désignation de Madame BRIEN, Directrice « Qualité et Conseil » comme représentant de la Direction pour coordonner les aspects opérationnels de cette démarche.

Elle est secondée dans cette mission par la Responsable Assurance Qualité du Fongecif Grand Est, Madame Frédérique GAUTTIER.

À cette recherche d'amélioration continue, nous unissons collectivement nos énergies pour réussir ! »

À REIMS le 28 août 2018

Représentant le Conseil d'Administration,

Gilbert PEXOTO, Président

Charles MOUROT, Vice-Président

Les membres du Comité de Direction Elargi (CODEL)

ORIGINAL SIGNE