

Politique Qualité 2019

LA POLITIQUE QUALITE DU FGE S'ARTICULE EN 2019 AUTOUR DE SIX AXES :

Axe 1 : Intégrer les démarches de Certification du Fongecif Grand Est :

Qualité de service NF CEP et ISO 9001. Viser une certification intégrée en *Septembre 2019*.

Axe 2 : Garantir la qualité des services rendus aux bénéficiaires de financements antérieurs à 2019, et aux bénéficiaires faisant appel aux services futur CPIR dans le cadre du CPF Transition Professionnelle et CPF des démissionnaires :

- a. Assurer la continuité du service de remboursements et paiements des dossiers financés au cours de 2019,
- b. Mettre en place les services nécessaires au fonctionnement de la CPIR,
- c. Participer activement aux travaux nationaux et au déploiement du dossier national,
- d. Participer activement à l'élaboration des priorités et règles nationales pour assurer la déclinaison harmonisée des CPIR sur le territoire national et DOM TOM,
- e. Mettre en place la commission d'examen des dossiers en mars 2019.

Axe 3 : Assurer la notoriété de l'association et de ses activités

- a. Garantir l'amélioration de la notoriété du CEP auprès du public « actif »,
- b. Assurer la mise en œuvre d'une information sur le rôle du Fongecif en matière de CEP pendant l'année de transition,
- c. Développer une stratégie de communication sur le rôle et les missions de la future structure CPIR,
- d. Permettre au FGE d'être l'opérateur CEP retenu par France Compétence, grâce au travail de terrain des CEP, à l'organisation de notre offre de service, à l'approche innovante et notre Politique commerciale et marketing.

Axe 4 : Optimiser la qualité du service rendu auprès de tous nos publics utilisateurs

- a. Mettre en place un système de veille et d'alerte pour assurer la conformité du service aux attentes du public,
- b. Mettre en œuvre et valoriser les engagements pris dans le cadre du référentiel NF Service CEP et s'adapter à son évolution.

Axe 5 : Préparer une évolution cohérente, adaptée et partagée de la répartition des ressources humaines au cours de l'année de transition

- a. Mettre en place une approche de GPEC pour accompagner les collaborateurs dans l'évolution de leur métier et répartir les RH,
- b. Développer et mettre en œuvre une organisation en mode projet.

Axe 6 : Instiller une stratégie RSE en 2019

- Réaliser un diagnostic interne sur la base des quatre piliers : ISO 26000.