

Politique Qualité

La politique qualité du Fongecif Grand Est s'articule autour de six axes :

Axe 1 : Intégrer les démarches de Certification du Fongecif Grand Est : maintenir la certification ISO 9001-2015 avec un objectif à Novembre 2019 et poursuivre la mise en œuvre de la démarche NF Service CEP sans objectif de certification dans la mesure où le processus CEP est intégré au système qualité ISO 9001-2015.

Axe 2. Garantir la qualité des services rendus aux bénéficiaires de financements en 2019 et aux bénéficiaires faisant appel aux services futur CPIR (Commission Paritaire Interprofessionnelle Régionale) dans le cadre du CPF Transition Professionnelle et ceux du processus démissionnaire

- a) Assurer la continuité du Service de remboursements et paiements des dossiers financés 2019 :
 - o Par exemple : Résorber les arriérés de dossiers dormants : absence de réclamation liée au non-respect de la convention (totalité des budgets dédiés utilisés, 0 dossiers dormant au 30/12/2019).
- 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 ». (Par exemple par l'augmentation de 100 % de la connaissance du public - passage de 11 % à 22%, enquête de notoriété).
- b) Assurer la mise en œuvre d'une information sur le rôle du Fongecif en matière de CEP pendant l'année de transition (Plan de communication respecté, information systématisée au 1er niveau de service des CEP, résultat de l'enquête de notoriété 2019, ...).
- c) Développer une stratégie de communication sur le rôle et les missions de la future structure CPIR.
- d) Développer la notoriété du CPF PTP auprès de l'ensemble des parties intéressées (bénéficiaires, entreprises, organismes de formation, partenaires).

Axe 4. Optimiser la qualité du service rendu auprès de tous ses 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 (...).

Axe 5. Préparer une évolution cohérente, adaptée et partagée de la répartition des ressources humaines dans le cadre de l'année de transition

- a) Mettre en place une approche de GPEC pour accompagner les collaborateurs dans l'évolution de leur métier.
- b) Répartir les RH pour assurer une organisation en mode projet.

Axe 6. Instiller une stratégie RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) en 2019

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

Les pilotes et l'ensemble des collaborateurs du Fongecif Grand Est s'impliquent dans la réussite et l'amélioration de notre politique Qualité.