

Politique Qualité

Notre **système de management de la qualité**, encadré par la norme ISO 9001, est le moteur de notre ambition : il constitue à nos yeux un outil précieux sur lequel nous nous appuyons pour améliorer en continu notre fonctionnement interne et par là-même la qualité de nos services auprès des personnes handicapées et des employeurs.

Trois ans après l'obtention de la certification AFNOR ISO 9001 pour notre activité de « placement spécialisé de personnes handicapées » labélisé Cap emploi, notre association va certifier cette année ses activités de conseil et auprès du public jeune.

Les trois axes de notre politique sont le socle de notre démarche de management de la qualité, dont la finalité est de contribuer à l'amélioration de la performance de nos activités tout en visant l'efficience.

Pour cela, entretenir au sein du GIRPEH nos valeurs d'humanisme, d'équité et de professionnalisme est pour nous une priorité. De cette façon, dans notre volonté d'amélioration permanente, nous entreprenons d'identifier et de corriger nos dysfonctionnements, et ainsi de faire bénéficier nos clients des progrès accomplis.

■ **Satisfaire nos clients employeurs et personnes handicapées bénéficiaires**

- En proposant à chacun, un référent identifié, interlocuteur privilégié
- En proposant à chacun un parcours d'accompagnement individualisé
- En délivrant nos services dans une logique de proximité et de partenariat local.
- En les Interrogeant afin de s'assurer d'une bonne adéquation du service rendu et des attentes.

■ **Délivrer nos services dans un objectif de performance**

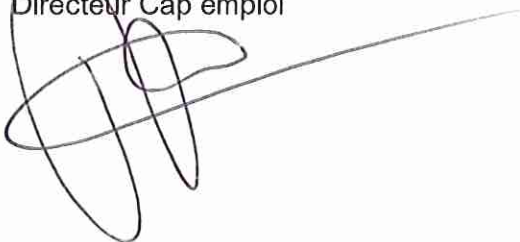
- En valorisant nos objectifs prioritaires : l'emploi des personnes handicapées et le conseil aux employeurs.
- En instaurant un dialogue de gestion et de performance avec nos financeurs et nos clients
- En disposant d'un système d'indicateurs de surveillance de l'activité

■ **Faire évoluer la compétence de nos collaborateurs :**

- En s'appuyant sur une équipe dédiée et spécialisée par domaine d'intervention
- En assurant l'adéquation de leur niveau de compétence aux demandes des clients grâce aux actions de formation et à un recrutement adapté.
- En instaurant un suivi de proximité entre le collaborateur en mission et son encadrement.
- En associant chaque collaborateur à cette démarche d'amélioration continue
- En réalisant des audits internes réguliers de notre organisation

Fait à Nantes, le 11 Janvier 2014

Renaud ROLAND
Directeur Cap emploi



Gilbert RIALLAND
Président du GIRPEH Pays de La Loire

GIRPEH Pays de la Loire
1, rue Didienne - BP 40816
44008 NANTES CEDEX
Tél. : 02 40 08 07 07
Fax : 02 51 82 31 16

