

## Lettre d'engagement

Montpellier le 2 mai 2011

### **Pour des équipes et des clients engagés et proactifs, fédérés par un projet d'entreprise tourné vers l'avenir.**

Notre politique qualité place nos clients internes et externes au cœur de nos préoccupations.

Le référentiel NF Service Formation Professionnelle Continue (NF214) guide notre organisation dans cette quête et offre un cadre et des repères pour notre démarche d'amélioration continue.

Certifié depuis le 19 mars 2009, nous entrons dans une phase de maturité de notre système.

Nous nous devons maintenant de surpasser la simple conformation au cadre normatif pour nourrir des ambitions proactives collectives d'innovation et de changement, motrices d'une organisation plus performante et d'une qualité de vie et de travail optimisée.

Il convient donc de substituer à la simple satisfaction du client interne et externe, son adhésion et son engagement à s'inscrire dans un processus où l'amélioration continue devient une mise en mouvement collective constructive de sens.

Ainsi, les cibles porteuses d'amélioration continue dans une dynamique de prévention précoce et anticipée doivent progressivement être instaurées en lieu et place d'une simple grammaire d'action réactive.

Je m'engage donc, et l'équipe de Direction à mes côtés, à valoriser ces nouvelles orientations de notre démarche de progrès, et à mesurer la qualité de vie au travail, l'innovation, l'engagement individuel et collectif au service de l'adhésion de nos clients et de leur implication active dans nos propres processus.

Cette logique de changement s'inscrit dans un cycle long de plusieurs années, qui nécessite la mise en place d'indicateurs aptes à jaloner ce parcours, pour

- 1) Associer nos clients externes à notre projet en les rendant acteurs,
- 2) Inscrire notre action dans une dynamique constante de promotion déontologique et règlementaire,
- 3) Anticiper la demande client par une innovation soutenue, par la veille et la créativité,
- 4) Soutenir, susciter et valoriser les idées neuves et l'engagement,
- 5) Développer le leadership de notre encadrement par les compétences,
- 6) Fédérer les équipes autour des idées neuves et du projet d'entreprise.

En synthèse de ces orientations, nos objectifs sont les suivants :

- Continuer à assurer le respect de nos engagements pour les délais d'envoi des documents relatifs aux actions menées, tant en amont qu'en aval ;
- Maintenir la satisfaction globale des clients externes relative aux actions de formation à un taux supérieur à 92% ;
- Suivre le taux d'entrée sur le marché de l'emploi du public en difficulté au terme de sa formation et s'engager sur un taux supérieur à 40% ;
- Développer en collaboration avec nos clients, la mesure de la satisfaction à froid de 15 actions mises en place, et obtenir un taux de satisfaction à froid de 70% ;
- Développer l'innovation, la recherche et la créativité et promouvoir 5 produits nouveaux par an ;
- Promouvoir la qualité de vie au travail, instaurer un baromètre interne en 2011 et faire progresser la qualité de vie au travail perçue de 5 % dans les deux années suivantes ;
- Développer les compétences individuelles par la formation avec un objectif de 50 jours annuels de formation interne.

Gaële POIRRIER, Responsable Qualité, pilote notre système Qualité, Mélanie THEAULT, Animatrice Qualité, Lydie LABYRE, Responsable des moyens et des méthodes et Eric THOMAS, Responsable des Audits internes en sont acteurs référents.

Révéler et soutenir les talents de chacun, favoriser et valoriser sa créativité, s'adapter à un client acteur et proactif pour l'accompagner au-delà de nos prestations, telles sont nos orientations fortes pour les 3 années à venir.

Pascal LAMBERT, Directeur

