

## ENGAGEMENTS CLIENTS

Aujourd'hui, notre engagement, est de satisfaire aux exigences de la norme « services aux personnes » afin de garantir un service de qualité à nos clients.

Nous veillons à la bonne mise en place de la démarche, à son bon fonctionnement et à son efficacité. Nous communiquons régulièrement sur notre politique qualité pour qu'elle soit bien comprise et partagée.

Nous nous engageons à fournir les moyens matériels, humains, organisationnels nécessaires pour y parvenir, dans les limites des possibilités financières de l'association.

La certification de notre association par l'AFNOR est le témoin de nos efforts et de notre engagement à satisfaire au mieux nos clients et constitue le gage de notre professionnalisme.

Notre démarche qualité nous incite à améliorer en permanence notre organisation. Pour ce faire nous avons redéfini nos objectifs :

### Objectif opérationnel 1 :

- Optimiser notre organisation en vue de limiter l'augmentation de nos coûts.

### Objectif opérationnel 2 :

- Garantir une continuité de service 7j /7j.

Enfin, nos interventions envers un public de plus en plus dépendant, souffrant de pathologies diverses ainsi que la pyramide des âges de nos salariés nous incitent à engager une meilleure gestion prévisionnelle des compétences.

### Objectif opérationnel 3 :

- Mise en place d'une Gestion Prévisionnelle des Compétences.

### Objectif opérationnel 4 :

- Diversifier notre offre de service pour mieux répondre aux besoins.

Fait à Nancy le 10/04/2017

Bernard JAMBOIS  
PRÉSIDENT



Laëticia PILLOY  
DIRECTRICE

