

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 :

- o Optimiser notre organisation en vue de limiter nos déficits financiers.

Objectif opérationnel 2 :

- o Garantir une continuité de service de 7 heures à 20 heures, 7j /7j, auprès des personnes aidées les plus fragiles.

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 :

- o Adapter et orienter la politique de recrutement et de formation aux enjeux conjoncturels, en optimisant les outils de la Gestion Prévisionnelle des Compétences.

Objectif opérationnel 4 :

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

Fait à Nancy le 28/07/2020

Bernard JAMBOIS
PRÉSIDENT



Laëticia PILLOY
DIRECTRICE

