

Structures spécialisées dans le champ du handicap, nous avons pour ambition de développer durablement nos activités en assurant à nos clients la qualité de nos produits et de nos prestations, dans le respect des normes et exigences réglementaires, sociales et environnementales. Ceci amène l'AFPJR Entreprises à entrer progressivement dans une démarche d'amélioration continue avec pour objectif de certifier, dans un premier temps, l'Entreprise Adaptée sur son activité d'accompagnement socio-professionnel et son activité propreté selon le référentiel ISO 9001 :2015.

Dans ce contexte, notre politique qualité se décline en 3 axes, eux-mêmes déclinés en objectifs :

Satisfaire nos clients

- Etre à l'écoute de nos clients en mesurant leur satisfaction
- Entretenir une relation commerciale basée sur l'écoute, l'identification et la compréhension de leurs besoins
- Mesurer et maîtriser le flux des réclamations clients

Améliorer notre efficacité, notre efficience et nos performances

- Déployer un processus de contrôle qualité interne
- Développer une démarche d'écoute des propositions d'amélioration des salariés
- Structurer et déployer une gestion documentaire centralisée
- Construire un système de pilotage solide et pérenne

Développer nos compétences

- Identifier, développer et maintenir les compétences de nos salariés
- Sensibiliser nos salariés sur la culture qualité et l'orientation client

Il est de la responsabilité de chacun d'assimiler et de s'impliquer dans la politique et la démarche d'amélioration continue de l'association, d'en être le porte-parole et de les traduire au quotidien dans son travail.

Le Directeur des activités économiques a reçu autorité et responsabilité pour faire appliquer cette Politique Qualité sur les activités économiques de l'AFPJR. Il s'engage ainsi à satisfaire aux exigences applicables, à améliorer de façon continue le système de management de la qualité de l'Entreprise Adaptée et assume la responsabilité de l'efficacité de ce dernier.

Il travaillera en étroite collaboration avec la Chargée de missions QHSE du Pôle Travail Protégé et Adapté et en lien avec le Responsable Qualité, Sécurité et Environnement de l'association.

En tant que Directrice Générale de l'AFPJR, je m'engage à veiller à ce que les ressources nécessaires soient mises à disposition pour l'application de cette politique qualité afin que les objectifs qui en découlent puissent être atteints.

Le 23 septembre 2024

La Directrice Générale


Florence DUFOUR