



# LA POLITIQUE QUALITÉ

Notre ambition est de devenir un acteur leader et référent dans la formation et l'insertion socio-professionnelle. Nous souhaitons changer la manière d'accéder à la connaissance et d'appréhender le développement des compétences, afin de favoriser l'accès à la formation tout au long de la vie, à l'emploi et plus globalement à la citoyenneté.

La formation professionnelle évolue et le CAPS doit être reconnu pour sa capacité à proposer des solutions adaptées en matière de formation, et pour sa capacité à innover en matière d'ingénierie de formation / d'ingénierie pédagogique. La culture du service et du résultat doit être au cœur de notre activité. La certification qualité inscrit l'équipe du CAPS dans un engagement commun qui est de créer de la valeur et de donner du sens dans toutes les actions que chacun de nous entreprend.

La qualité est une démarche structurante qui instaure un cadre favorable et sécurisant au développement de notre organisme. Au travers de la certification, le CAPS assure un niveau de service mesurable et contrôlé, et s'installe durablement dans une dynamique de progrès. De plus, la normalisation de nos activités facilitera, accélèrera et améliorera en continu la relation de confiance avec nos prestataires, nos partenaires et nos clients.

C'est dans ce cadre que nos valeurs se construisent sur la base d'un projet commun, dont chacun est porteur et responsable.

En tant que Directrice de l'Association, je m'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la réalisation de cette politique qualité et à mener l'équipe à réaliser notre ambition.

La réussite de cette démarche s'ancre avant tout dans la volonté d'une équipe de faire de la qualité un langage commun, et de l'excellence un état d'esprit.

Christel LEFEVRE

Directrice du CAPS



# NOS ENGAGEMENTS DE SERVICE

Le CAPS s'inscrit dans la démarche qualité, pour répondre à 7 engagements principaux, qui s'articule autour d'un engagement socle :

**Accompagner les parties prenantes (apprenants, entreprises...) dans une démarche systématique de co-construction du parcours.**

## LES ENTREPRISES

- Servir avec impartialité et objectivité les intérêts de nos clients
- Permettre à l'entreprise d'être actrice de la formation (suivi de la formation)
- Développer une relation de partenaire avec nos clients

## LES APPRENANTS, LES STAGIAIRES

- Garantir l'opérationnalité des apprenants, des stagiaires :
  - Ils seront capables de mesurer leur progression pédagogique
  - Ils sont évalués lors d'ateliers pratiques et de mises en situation en condition réelle

## LES COLLABORATEURS

- Mettre à disposition des formateurs-accompagnateurs, professionnels experts de l'accompagnement pédagogique personnalisé et de l'insertion socio-professionnelle
- Former les collaborateurs dans l'objectif de développer l'activité et le maintien de la qualité
- Définir et suivre le plan de développement des compétences