

DÉCLARATION D'ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

La recherche permanente d'une organisation optimale pour satisfaire les attentes de nos adhérents est notre objectif premier dans le cadre du respect de l'environnement légal, réglementaire et conventionnel de la CNETP.

Pour pérenniser cette démarche, nous avons décidé en 2004 de mettre en œuvre une politique de management par la Qualité et d'obtenir une certification ISO 9001, celle-ci a été obtenue puis renouvelée à plusieurs reprises.

La politique qualité de la CNETP s'articule autour de 3 grands axes

Mieux servir nos clients :

- fournir des prestations basées sur la connaissance et l'écoute des entreprises adhérentes et de leurs salariés,
- apporter, au sein de la profession des Travaux Publics, notre concours aux organisations professionnelles en étant attentifs à leurs besoins.

Dans le souci d'un service pertinent, l'analyse et l'identification des besoins recouvrent :

- la maîtrise des processus métiers,
- la parfaite connaissance de l'environnement réglementaire et la veille juridique,
- la simplification administrative mettant en œuvre des échanges dématérialisés d'informations facilement accessibles et compréhensibles,
- l'élaboration de supports de communication nécessaires pour faire connaître nos domaines d'intervention,
- la mise en œuvre d'enquêtes pour mesurer régulièrement la satisfaction de nos adhérents.

Offrir un champ de valorisation au personnel :

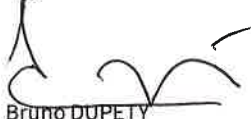
- s'assurer de la compétence de nos collaborateurs basée sur la connaissance des métiers et des procédures,
- développer la motivation dans le cadre d'une amélioration continue de la qualité,
- offrir régulièrement des formations internes ou externes adaptées aux besoins et aux évolutions de nos métiers,
- permettre à chacun, lors d'un entretien annuel d'échange, de faire le point sur ses objectifs et ceux de la Caisse,
- favoriser la polyvalence et la mobilité interne pour développer les compétences et rendre possibles les évolutions,
- mettre en place une gestion prévisionnelle des emplois pour faire face aux départs et rajeunir la pyramide des âges,
- transmettre le savoir-faire et assurer la capitalisation des acquis,
- ouvrir l'espace d'employabilité, en s'assurant que les collaborateurs actualisent leurs compétences.

Maîtriser les risques :

- maîtriser les processus en prévenant et détectant les non conformités et cela en développant les dispositifs de contrôle interne ou externe dans l'ensemble de nos activités,
- assurer une approche transversale de nos activités et formaliser les procédures,
- favoriser la communication interne et les actions participatives, notamment par l'utilisation de fiches de progrès,
- favoriser la communication externe par l'extension de l'information et du conseil auprès de nos adhérents,
- élargir le champ de la réflexion sur l'ensemble des risques auxquels notre activité est soumise, identifier leur cause et définir de possibles solutions,
- s'assurer que les techniques et les moyens de contrôle mis en œuvre restent performants,
- faire un geste pour la planète, s'intéresser à l'environnement (moins de papier, moins d'encre, moins de déchets...).

Nous confirmons aussi que vouloir une politique de qualité, c'est savoir allier pour chacun d'entre nous, quelle que soit sa fonction, un état d'esprit volontaire et des méthodes de travail efficaces.

Le Président



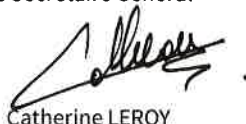
Bruno DUPETIT

Le Directeur Général, Directeur de la qualité



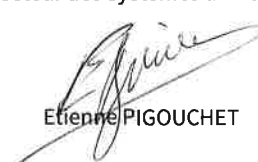
Ludovic BENEZIT

Le Secrétaire Général



Catherine LEROY

Le Directeur des Systèmes d'information



Etienne PIGOUCHE