



# CHARTRE QUALITE ET D'ENGAGEMENT

## DE SERVICE DES CIBC

### II Préambule

Face à la mondialisation, la personne, comme les organisations, sont devant la nécessité d'adapter et de développer des compétences tout au long de la vie, afin de garder la maîtrise des évolutions professionnelles et économiques et de pouvoir agir sur elles.



### 1. NOS PRESTATIONS

Les CIBC assurent l'accompagnement, le conseil et l'appui aux personnes, aux entreprises et aux organisations en tenant compte des réalités économiques, sociales et culturelles du territoire pour :

- II la gestion et le développement des compétences
- II l'accompagnement des évolutions et des parcours professionnels

L'approche des CIBC s'appuie sur une « co-construction » : par l'apport du consultant CIBC, le client<sup>1</sup>, expert de sa propre situation, est l'acteur de ses décisions.



### 2. NOS VALEURS

- ▶▶ **Réciprocité de l'engagement** : Les missions des CIBC sont fondées sur un contrat qui définit les engagements de chacune des parties (personnes et organisations).
- ▶▶ **Indépendance et impartialité** : gérés par les partenaires sociaux, les CIBC sont à l'interface de l'entreprise et de la personne ; ils sont garants de l'objectivité et de la neutralité de leur conseil.
- ▶▶ **Respect et confidentialité** : Les CIBC prennent en compte les droits et intérêts individuels ou collectifs sans discrimination. Ils assurent la confidentialité de tout contenu issu des entretiens avec les personnes ou les organisations.



### 3. NOS ENGAGEMENTS

#### Engagements de service :

- ▶▶ **Assurer la qualité des ressources** nécessaires à la prise de décisions du client :
  - Mettre à disposition des informations fiables, actualisées et connectées à son environnement local
  - Favoriser l'appropriation de ces informations
- ▶▶ **Assurer la qualité des processus** :
  - Mettre en œuvre des méthodes validées permettant d'assurer les personnes dans leurs décisions
  - Personnaliser et adapter le service : prendre en compte la singularité de chaque identité ou situation (parcours, expérience, acquis, contraintes, ressources, stratégies) pour un travail « co-construit » et partagé.

#### Engagements de moyens :

- ▶▶ **Favoriser la recherche et développement** dans nos prestations et méthodes pour garantir une réactivité de réponse et anticiper face à l'évolution des enjeux socio-économiques.
- ▶▶ **Assurer l'excellence de notre organisation** pour renforcer la qualité du service :
  - Favoriser une organisation « apprenante » par :
    - II la formation continue des équipes pluridisciplinaires et l'échange de pratiques avec le réseau des CIBC Rhône-Alpes
    - II le management par la qualité
    - II l'évaluation de nos prestations avec les yeux du client pour une meilleure adaptation à ses attentes
  - Etre au cœur de la dynamique emploi-formation en Rhône-Alpes :
    - II rechercher dans nos actions l'adéquation avec les réalités socio-économiques locales et les faire connaître aux instances décisionnaires
    - II développer notre réseau de partenaires

<sup>1</sup> : La notion de client s'applique à tous les bénéficiaires des services et prestations des CIBC