



Réseau d'organismes dont la structure nationale,
8 structures régionales et 40 Adasea ont leur système de
management de la qualité certifié

Emetteur : Henri BIES PERE
Administrateur principal
du GIE des ADASEA de France

Chers clients,
Chers partenaires,
Chers collègues du réseau des Adasea

Objet : Certification du Réseau des ADASEA

Paris, le 15 octobre 2008,

Madame, Monsieur,

Engagé en 2006, le projet de certification qualité ISO 9001 des ADASEA a été mené en 3 phases sur 2007 et 2008.

En mars 2007, un groupe d'ADASEA pionnières a ouvert la voie, rejoint en décembre par un deuxième groupe. En mai 2008, un troisième groupe passait avec succès l'audit de certification, permettant l'émission d'un certificat global valable jusqu'en 2011 pour le réseau constitué du GIE des ADASEA de France, de 8 structures régionales et 40 ADASEA.

La certification ISO 9001 : 2000 est une certification du système de management de la qualité (SMQ), c'est-à-dire de l'organisation et du fonctionnement de l'entreprise, orienté vers la satisfaction des clients et l'amélioration continue.

Elle engage l'ensemble de l'entreprise et garantit au client la prise en compte de ses exigences et la recherche de solutions aux difficultés rencontrées.

Ainsi le réseau des ADASEA certifié est à même de vous garantir :

- La mise en œuvre des actions déléguées conforme à vos exigences,
- Une amélioration continue du service apporté grâce à la prise en compte régulière de vos exigences, la mesure de votre niveau de satisfaction pour le service rendu ainsi que de celui des bénéficiaires des dispositifs d'aides.

Les ADASEA se sont également engagées à distinguer les missions de service public et celles relevant du champ concurrentiel par une identification du personnel réalisant les tâches et la mise en place de

GIE des ADASEA de France - www.adasea.net

11, rue de la Baume – 75008 PARIS – 01.53.83.47.01 – Fax 01.53. 83. 48. 49

modalités de vérification (contrôle croisé, autocontrôle sur la base de critères prédéfinis) pour chaque type d'action.

Pour s'assurer du suivi du bon fonctionnement des systèmes de management de la qualité et des engagements pris :

- chaque ADASEA a mis en place un système d'enregistrement et de traitement des réclamations clients, qui assure que toutes les réclamations sont traitées. Par ailleurs, des revues régulières de l'ensemble des processus décrivant le fonctionnement sont réalisées permettant la mise en œuvre d'actions d'améliorations,
- des audits qualité internes sont réalisés annuellement par une équipe d'auditeurs internes formés. Dans ce cadre, le fonctionnement de chaque structure est audité afin d'identifier d'éventuels écarts à la norme ISO 9001 ou de dégager des pistes d'amélioration supplémentaires qui seront traitées sous la forme d'actions d'amélioration dont l'efficacité est systématiquement vérifiée,
- enfin, chaque année, un audit externe est réalisé par un organisme certificateur indépendant, SGS, sur un échantillon de sites tirés au hasard. Il a pour objet d'identifier d'éventuels écarts à la norme, qui peuvent alors provoquer la suspension du certificat ou sa remise en cause.

Nous restons à votre disposition pour vous exposer plus complètement, si vous le souhaitez, les conséquences de la certification de notre réseau.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur , l'expression de nos sincères salutations.



Le Président