



CHARTRE QUALITE DES ENTREPRISES INSCRITES SUR LA PLATEFORME

La présente Charte Qualité a pour objet de formaliser les principes que le CROS de Picardie souhaiterait voir appliquer par les entreprises inscrites sur la plateforme. Cette charte constitue donc une des bases du développement d'une relation de confiance et donc de partenariat entre d'une part, le CROS de Picardie et les entreprises, et d'autre part entre les entreprises et les associations.

Ces principes sont les suivants :

- **Respecter la réglementation en matière d'infrastructure et d'assurance :**

En cas d'accueil dans ses locaux, l'entreprise s'engage à utiliser des infrastructures conformes aux normes. Elle assure la sécurité des personnes et des installations sur son site.

- **Informier l'association en toute transparence et respecter les engagements :**

L'entreprise s'attache à donner à l'association une information claire, précise et complète relative aux prestations et partenariats souhaités. Elle s'efforcera de mettre en avant ses attentes afin que l'association puisse s'y adapter et veillera à respecter ses engagements envers celle-ci.

- **Participer à une démarche d'amélioration continue :**

Concernant le volet prestation, le CROS de Picardie s'engage à mettre à disposition de chaque entreprise cliente un formulaire de satisfaction comprenant 4 critères (rapport qualité - prix de la prestation, réactivité - disponibilité, respect des horaires, qualité de l'animation).

Par conséquent, l'entreprise s'appliquera à remplir ces formulaires.

- **Etablir une bonne relation avec les associations**

L'entreprise s'efforce de désigner un interlocuteur référent qui répondra aux demandes des associations dans un délai raisonnable.

Cet interlocuteur s'attache à fournir à l'association une réponse individualisée en fonction de sa demande et un accompagnement avant, pendant et après la prestation ou le partenariat.

Il veille également à transmettre toute information pour prévenir un risque de non-respect des engagements liés à la prestation ou au partenariat.

- **Un partenariat soucieux des enjeux du développement durable :**

L'entreprise est force de proposition et tend à mettre en place des projets soucieux des enjeux du développement durable à la fois sur le plan environnemental, social et économique.