

POLITIQUE QUALITE

A St Etienne, le 11/02/2014,

Fondé en 2007, le cabinet ERIVA RH s'est développé en s'appuyant sur son cœur de métier : le recrutement.

Notre ambition, pour les trois années à venir, de 2014 à 2017, est de contribuer à la performance de nos clients et de leurs collaborateurs. Pour cela, nous devons satisfaire nos deux typologies d'interlocuteurs, entreprises et candidats.

Cette ambition s'inscrit dans le cadre de nos prestations en recrutement et conseil RH.

Notre engagement est de proposer un service de qualité mesurable, en adéquation avec les attentes de nos clients, afin de pérenniser la vie du cabinet tout en professionnalisant chacun de ses collaborateurs.

Notre système de management de la qualité repose sur les fondements suivants :

- Une maîtrise des processus, de la démarche commerciale jusqu'à la finalisation de la prestation,
- La mise en œuvre d'un pilotage (plans d'actions, objectifs...) favorisant l'amélioration permanente à tous les niveaux dans l'entreprise,
- La mise en œuvre d'indicateurs pertinents afin d'évaluer les performances du système,
- Des outils et des moyens d'évaluation de la prestation permettant de détecter et d'identifier les besoins de nos clients, et de réaliser les actions correctives propices à l'optimisation de la qualité de service.

Nous répondons aux exigences de la norme NF X 50-767, du référentiel de certification NF 353 et de l'OPQCM.

Notre obligation de moyens associée à un objectif de réussite des missions confiées par nos clients se réalisera selon un principe de diversité et respect des droits fondamentaux de la personne, en rejetant toute forme de discrimination visée par le législateur et en adoptant un comportement éthique et responsable.

Nous avons nommé, Sara LAPILLONNE-HECQUET, en tant que Responsable Qualité de notre organisation. Sa mission principale est de nous rendre compte du fonctionnement du système de management de la qualité, d'en assurer le suivi et faire en sorte, avec l'aide de l'équipe, d'apporter les corrections nécessaires pour en garantir sa conformité.

Nos engagements, vis-à-vis de nos clients, se déclinent de la manière suivante :

Disponibilité
Confiance
Intégrité
Performance

C'est en démontrant individuellement et collectivement notre « esprit qualité » que nous atteindrons notre objectif principal : satisfaire nos clients !

Joël VASSAL



JOËL VASSAL
GERANT DE ERIVA RESSOURCES HUMAINES

« Nous avons initié la démarche après 6 années d'existence du cabinet afin de pérenniser et développer la relation partenariale avec nos clients.

Il est essentiel pour nous de crédibiliser notre processus de recrutement tant auprès des entreprises que des candidats et nous avons choisi de mettre en place un système de management de la qualité en référence à la norme AFNOR.

Nous avons souhaité être accompagné dans la démarche par une ressource extérieure tout en nommant en interne une Responsable Qualité.

La collaboratrice GEO a apporté son expertise de la qualité, la structuration de la démarche et l'identification de bons outils.

Nous avons apprécié la démarche pour sa souplesse, son opérationnalité et son adéquation parfaite à notre taille d'entreprise.