

# COMMUNIQUE DE PRESSE



Contact presse Caf :

Pauline LUKAS

Attachée de Direction,

Responsable communication /

marketing

Tél : 04 67 22 99 17

Mobile : 06 22 92 87 90

[pauline.lukas@cafherault.](mailto:pauline.lukas@cafherault.cnafmail.fr)

[cnafmail.fr](mailto:pauline.lukas@cafherault.cnafmail.fr)

## LA CAF DE L'HÉRAULT À NOUVEAU CERTIFIÉE ISO 9001 POUR LES TROIS ANNÉES À VENIR !

Ce vendredi 2 juillet matin, la Caf de l'Hérault a été, une nouvelle fois, certifiée Iso 9001, gage de son système de qualité performant et sa démarche d'amélioration continue.

Pour l'occasion, une cérémonie officielle s'est tenue dans les locaux du Centre social l'Île aux familles, Le certificat a été remis par l'Afnor au Directeur de la Caf de l'Hérault, Thierry Mathieu, en présence des trente-huit agents de la Caf audités.

### UNE DÉMARCHE QUALITÉ RESPONSABLE

Depuis 2018, la Caf de l'Hérault est certifiée Iso. Cette labellisation a consacré la démarche qualité déployée au sein de l'organisme, la maîtrise des risques et les excellents résultats.

Avec la certification Iso, un nouveau système de pilotage des activités a été déployé au sein de l'organisme afin de développer une culture d'amélioration continue des services.

### LES CINQ AXES STRATÉGIQUES DE LA CAF DE L'HÉRAULT :

- **Améliorer l'écoute des allocataires et des partenaires** pour une meilleure réponse de leurs besoins et attentes.
- **Rendre un service de qualité** par le paiement d'un juste droit dans les meilleurs délais, aux allocataires comme aux partenaires, ainsi que par un accompagnement et des conseils dans la déclinaison des politiques sociales.
- **Gérer rigoureusement les deniers publics** à partir d'un dispositif de contrôle interne pertinent et efficace ainsi que par une optimisation des moyens alloués dans un contexte budgétaire national contraint et une volonté de s'inscrire dans une logique de développement durable.
- **Améliorer la qualité de vie au travail** en tant que levier de la performance, dans une logique d'écoute et de participation des salariés.
- **Consolider le positionnement de la Caf** par le développement d'innovations pour améliorer le service rendu, par la gestion efficace des services mutualisés, et par une répartition équitable de son implantation sur le département.

Afin de renouveler la labellisation, un audit de renouvellement a eu lieu pendant trois jours début mai 2021, du 3 au 6 mai dernier.

A cette occasion, les auditeurs ont signifié leur impression très positive du système de management de la qualité et aucun écart n'a été identifié.

Un bilan très favorable qui consolide l'efficacité de la démarche qualité au sein de la Caf de l'Hérault et son caractère vertueux !

### LES POINTS FORTS DE LA CERTIFICATION

**15 points forts ont été relevés par les auditeurs dans 3 grandes catégories :** le contexte et les parties intéressées (allocataires, partenaires, agents), la structuration et le pilotage du système de management ainsi que la dynamique d'amélioration.

A titre d'illustration, les auditeurs ont relevé la bonne gestion de la crise sanitaire au sein de l'organisme et en particulier la continuité de service et la mise en œuvre de projets innovants en lien avec les partenaires de territoire.

# COMMUNIQUE DE PRESSE

Le système de gouvernance de la Caf de l'Hérault, l'encouragement à la créativité qui favorise l'implication du personnel, la méthode d'amélioration de la qualité ainsi que les outils managériaux innovants ont également été très appréciés lors de l'audit.

## EXEMPLES D'OUTILS MANAGÉRIAUX INNOVANTS :

- **Les ateliers KATA**

Il s'agit d'une méthode collective de résolution de problèmes ayant pour objectif d'identifier et de diffuser les meilleures pratiques de traitement.

Des ateliers collectifs d'amélioration de la qualité appelés KATA ont été mis en place avec des petits groupes d'agents afin de déterminer les meilleures pratiques à retenir dans un objectif de qualité et d'amélioration de la productivité. Ces ateliers, initialement prévus par la Cnaf sur des thèmes de supervisions, ont été « détournés » à la Caf de l'Hérault afin de les adapter aux problématiques locales. Ces derniers sont très appréciés des agents.

- **Le management visuel**

Cet outil permet de pouvoir piloter visuellement un atelier et d'impliquer l'ensemble des collaborateurs autour d'objectifs communs.

## ET APRÈS ?

Suite à l'audit de renouvellement, le certificat est valable pendant une durée de 3 ans. Des audits de suivi auront lieu de manière annuelle afin de vérifier la qualité du système et le caractère pérenne de la démarche.