

CERTIFICATION QUALI'OP

Depuis le 17 décembre 2008, Armateurs de France est certifié AFAQ Service Confiance® selon le référentiel Quali'OP (Réf – 166-01).

Depuis janvier 2008, Armateurs de France s'est engagé dans un processus d'amélioration de la qualité de ses prestations. Après une année de préparation et de mise en place, nous avons sollicité l'organisme certificateur AFAQ/AFNOR pour lui demander de procéder aux contrôles nécessaires en vue de la certification des services qu'elle offre à ses adhérents et membres associés, sur la base du référentiel Quali'OP. Lors de l'audit, les 11 et 12 décembre 2008, l'AFAQ/AFNOR a relevé le respect de l'ensemble des engagements de service du référentiel. En outre, l'AFAQ/AFNOR a constaté nombre de points forts dans l'organisation d'Armateurs de France et les prestations dont elle fait bénéficier ses adhérents, parmi lesquels :

- La forte présence de l'organisation au niveau européen et international.
- Une organisation performante de l'information avec un fichier unique qui recense tous les contacts de l'organisation et des outils variés pour l'information des adhérents (quotidiens, hebdomadaires, mensuels, annuels).
- De nombreux outils d'information adaptés et cohérents en déclinaison des axes stratégiques définis.
- Une veille efficace et ciblée.

Qu'est-ce que le référentiel Quali'OP ?

Ce référentiel a été conçu par le CEDAP (Centre d'Etudes des Dirigeants d'Associations Professionnelles) et l'AFAQ/AFNOR en 2004 pour permettre aux organisations professionnelles d'améliorer leurs prestations et de faire reconnaître leur savoir-faire et leur professionnalisme. La certification AFAQ Service Confiance®, selon le référentiel Quali'OP, atteste du respect d'engagements de services concrets et mesurables. Avec ce label, Armateurs de France s'est aussi inscrit dans une démarche d'amélioration continue des services auprès de ses adhérents.

Quels sont les engagements de service certifiés ?

Les engagements de la certification de service Quali'OP sont les suivants :

- Nos actions d'influence sont ciblées, organisées avec une information des adhérents.
- Nous participons aux instances nationales et internationales de façon organisée et transparente.
- Notre communication est structurée, son efficacité est évaluée.
- Nos outils d'information sont à jour.
- Notre organisation est formalisée et transparente.
- Nous respectons des règles de conduite partagées.
- Nos critères d'adhésion sont clairement définis.
- Nous assurons une veille professionnelle afin de mieux vous informer.
- Nous vous communiquons des informations fiables et régulières.
- Nous assurons la bonne organisation de nos réunions.
- Nous travaillons avec des prestataires sélectionnés.
- Notre accueil est aimable et efficace.
- Nos réponses sont fiables, personnalisées et rapides.

