

Certification

Certification

Certification Quali'OP

Depuis le 17 avril 2008, l'UTP est certifiée Quali'OP, une certification qui atteste d'engagements de services concrets et mesurables propres aux organisations professionnelles. Elle fait partie des dix premières organisations professionnelles certifiées selon ce référentiel. .

Le 26 février 2016, l'UTP a reçu l'attestation AFAQ 26000, gage de sa contribution au développement durable. Elle compte parmi les trois premières organisations professionnelles à être reconnue pour ces pratiques de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

Une initiative lancée en 2007

En janvier 2007, l'UTP s'est engagée dans un processus visant à mesurer et à améliorer la qualité des services proposés à ses adhérents et à ses membres associés.

Depuis le 17 avril 2008, l'UTP est certifiée AFAQ Service Confiance®, selon le référentiel Quali'OP.

Ce référentiel, conçu par le CEDAP (Centre d'Etudes des Dirigeants d'Associations Professionnelles) et l'AFAQ/AFNOR pour permettre aux organisations professionnelles d'améliorer leurs prestations et de faire reconnaître leur savoir-faire et leur professionnalisme, atteste du respect d'engagements de services concrets et mesurables.

A l'issue de l'audit qualité réalisé en mai 2017, l'UTP a obtenu, pour la 10^{ème} année consécutive, la certification Quali'OP, qui atteste d'engagements de services concrets et mesurables propres aux organisations professionnelles.

Parmi les points forts de l'UTP relevés par l'organisme certificateur :

- la mise en œuvre des exigences Quali'OP en concordance avec la stratégie fixée par le Conseil d'administration, ce qui montre que l'UTP s'est inscrite dans une démarche de qualité durable ;
- la mobilisation et l'implication de toute l'équipe permanente, ainsi que les moyens alloués à la fonction qualité (désignation d'un responsable qualité et mise en place d'une équipe qualité assistée d'auditeurs internes) ;
- la communication aux adhérents, jugée très satisfaisante lors de l'enquête de satisfaction, qui met en lumière la réactivité de l'UTP, à travers notamment la Lettre aux adhérents, et son exigence à satisfaire toute catégorie d'adhérents ;
- l'investissement important autour de l'élaboration et la diffusion du règlement intérieur de l'UTP, qui comporte des exigences de confidentialité et de respect du droit de la concurrence ;
- l'extension progressive des exigences qualité, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue de ses prestations.

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.

Attestation ISO 26000

Pour déterminer son niveau d'engagement dans le développement durable, l'UTP a été évaluée une première fois en 2016 selon la méthode AFAQ 26000 destinées aux organisations professionnelles. Cette évaluation a permis de mesurer le degré d'intégration des principes du développement durable en cohérence avec l'ISO 26000.

En février 2016, l'UTP reçoit l'attestation AFAQ 26000, gage de sa contribution au développement durable. Elle compte parmi les trois premières organisations professionnelles à s'être soumises à cet état des lieux des pratiques de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

L'UTP se place alors à un niveau confirmé sur une graduation qui compte quatre échelons : initial, progression, confirmé et exemplaire.

Cette attestation, qui complète la certification Quali'OP de l'UTP, témoigne de l'implication de l'UTP pour améliorer ses services aux adhérents selon les principes de la RSE.

L'UTP a souhaité confirmer son engagement en 2018 en se soumettant à une nouvelle évaluation. Lors de l'audit, l'AFNOR a salué les progrès de l'organisation, qui se sont notamment concrétisés par la mise en place d'un comité des parties prenantes. L'organisme certificateur lui a par conséquent attribué le niveau "Exemplaire" et en fait la première organisation professionnelle française à se positionner à ce niveau.

Pour mémoire, l'ISO 26000 est une norme internationale qui fournit les lignes directrices de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). Elle s'articule autour de sept thématiques : gouvernance de l'organisation, droits de l'homme, relations et conditions de travail, environnement, loyauté des pratiques, questions relatives aux consommateurs, communautés et développement local.

URL source: <https://www.utp.fr/certification>