



# **Charte Qualité 2021**

## **Extrait du Référentiel de Management**

## 2 Charte qualité

---

L'École Supérieure des Jeunes Dirigeants du Bâtiment a été créée le 7 mars 1994 sous l'égide de la Fédération Française du Bâtiment. Née de la Profession pour la Profession, l'ESJDB s'est tout d'abord donnée pour vocation de former les futurs dirigeants qui souhaitent reprendre une entreprise de bâtiment ainsi que leurs proches collaborateurs. Aujourd'hui elle a aussi pour mission d'assurer la maintenance et le développement des compétences du dirigeant BTP ainsi que susciter des vocations entrepreneuriales.

Les missions de l'ESJDB sont de :

- Commercialiser une gamme d'actions de formation et d'accompagnement à chaque étape de la vie du dirigeant,
- Développer des partenariats sur l'entrepreneuriat avec des écoles professionnelles,
- Réaliser des actions de formation internes au réseau FFB.

Cette stratégie prend sa source dans :

- L'écoute permanente des stagiaires et les enquêtes de suivi auprès des anciens stagiaires,
- La stratégie syndicale du réseau FFB prenant en compte l'entreprise et son environnement,
- Les objectifs de la direction Stratégie et Projets Réseau FFB.

Notre but est de remplir ces missions en offrant à nos clients un service de qualité.

Nous nous engageons à surveiller et améliorer notre fonctionnement sur 3 points principaux :

**Ecoute - Réactivité - Professionnalisme :**

- l'Ecoute de nos clients, avant, pendant et après les formations,
- la Réactivité dans le traitement des demandes de nos clients,
- le Professionnalisme de nos prestations (expertise entrepreneuriale).

Pour la période 2020-2022, nos axes de développement stratégique sont centrés sur :

- Elargir la cible des clients,
- Diversifier l'offre & individualiser les réponses aux PME et ETI,
- Renforcer les synergies avec le réseau FFB et ses partenaires satellites.

L'ESJDB s'engage, dans le respect des exigences applicables et de ses valeurs, à mobiliser les ressources nécessaires pour atteindre ces objectifs et l'amélioration continue du système.

La certification ISO 9001-2015 appliquée aux organismes de formation ainsi que le système de management de la qualité mis en place pour y parvenir et la maintenir sont les moyens que la direction de l'ESJDB a choisis pour associer tous les collaborateurs à cette démarche, méthodique, évaluée et constante.

**Signature de la charte**

Guy THEILLET  
Directeur de l'ESJDB



Les collaborateurs de l'ESJDB :

