



POLITIQUE QUALITE

AGES et STEP BY STEPPES ont pour mission de contribuer au développement socio-économique de la Région Wallonne, par l'**accompagnement** et le **conseil à la création et au développement d'activité et d'emploi**, qu'il s'agisse d'un projet associatif, d'un projet d'économie sociale marchande ou d'un projet de création d'activité indépendante, en insérant son action **au cœur de l'économie sociale**.

Corrélativement, AGES et STEP BY STEPPES se sont donnés pour missions :

D'accompagner et de conseiller les porteurs de projet dans la création et la gestion de leur projet en :

- ❖ offrant une **expertise** dans les domaines de gestion, financier, juridique et administratif
- ❖ les accompagnant dans la **recherche de financement** en collaborant notamment avec divers organismes de crédit d'économie sociale, privés ou publics
- ❖ assurant un **suivi post-crédation** pour les intéressés
- ❖ faisant office de **centre de ressources** (réaiguillage le cas échéant vers des organismes plus adaptés à leur demande)
- ❖ offrant des **formations** adaptées à leurs besoins concrets
- ❖ offrant des **services infographiques et web professionnels**

D'assurer la promotion de l'économie sociale, de ses missions et la diffusion d'informations y afférentes, également auprès d'opérateurs économiques classiques.

Dans cette optique, AGES et STEP BY STEPPES s'engagent à :

- ▶ **satisfaire l'ensemble de ses publics** (porteurs de projets, responsables d'organisations/entreprises, communes, ...) par l'établissement d'une relation étroite visant la rencontre de leurs besoins et de leurs attentes ;
- ▶ **mettre en place une organisation claire et efficace** garantissant le respect des tarifs et des délais ;
- ▶ **générer des résultats de qualité** par l'amélioration permanente des services offerts et le souci de les adapter aux réalités des intéressés ;
- ▶ **assurer l'adéquation du niveau de compétence avec les besoins du terrain et l'évolution des cadres légaux et réglementaires** en s'appuyant sur des actions de formation continue, sur la veille réglementaire et sur un recrutement adéquat ;
- ▶ **favoriser le développement et l'épanouissement de ses collaborateurs** par la promotion d'un milieu sain et stimulant, propre à la créativité, à la réalisation professionnelle et au travail d'équipe ;
- ▶ **entretenir des partenariats durables et enrichissants avec des partenaires professionnels et de qualité** d'économie sociale et classique.

Afin de maintenir et développer ses caractéristiques et orientations, AGES et STEP BY STEPPES s'engagent à mettre en œuvre et promouvoir son système de management de la qualité et à collaborer étroitement avec son responsable qualité.

Notre politique qualité est **revue régulièrement** par la direction et adaptée si besoin. Elle est **communiquée** à l'ensemble des personnes concernées. Elle est alimentée entre autres par l'analyse des **besoins et attentes des clients** et se décline en **objectifs mesurables et concrets**. Au travers de cette politique, AGES et STEP BY STEPPES s'engagent dans une **démarche d'amélioration continue**.

Liège, le 26 août 2011

Benoit DREZE

Emmanuelle RENAUD

Anna CALABRESE

Isabelle HENROTTE

Caroline JORIS

Stéphanie DELVAUX

Anne-Fance PALIGOT

Caroline LAMBLLOTTE

Vincent BURGERS

Chrystelle GEENEN

Catherine PLUNUS

Agès ASBL | Rue de Steppes, 24 | B-4000 LIEGE | Tél. 04 227 58 89 | Fax. 04 227 58 90
www.ages.be | ages@ages.be | RPM : 430.949.224 | Compte bancaire : 068-2039937-54

Step by Steppes SCRL FS | 24 Rue de Steppes 4000 LIEGE | Tel: 04 275 02 82 | www.stepbysteppes.be