

>> OBJECTIFS QUALITE 2011

Depuis le 17 mars 2008, nos associations ont été déclarées **conformes aux règles de certification NF Service « Service aux personnes à domicile » et à la norme NF X 50-056**. Cette certification traduit notre volonté de **mettre la satisfaction de nos clients au cœur de notre organisation**.

Ainsi, il nous faut sans cesse maintenir cette dynamique par un système d'amélioration continue de la qualité de nos services.

Outre **une réelle volonté d'offrir un niveau de qualité identique pour chaque association et chaque mode d'intervention**, notre politique qualité se traduit par les engagements clients suivants, énoncés dans notre charte déontologique : une **attitude générale de respect et d'écoute**, une **intervention individualisée de qualité** et **l'assurance d'une relation triangulaire protégeant personnes aidées – intervenants – associations**.

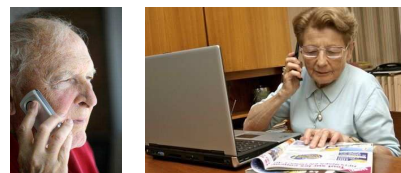
Assurer une qualité de service à domicile tout au long de la vie

Afin de garantir ces engagements et d'améliorer la qualité de nos services, 2 objectifs opérationnels ont été fixés pour l'année 2011 :

1. L'accueil / la communication auprès de nos clients

La satisfaction quant à la qualité de l'accueil téléphonique et physique auprès de nos clients est en baisse sur 2010, avec notamment une chute importante de la satisfaction concernant l'accueil physique (-6,53 points).

Pour 2011, il s'agira d'améliorer l'accueil fait à nos clients, par toutes les personnes ayant contact avec ceux-ci. Pour cela, un groupe de travail sera organisé en vue d'étudier les points d'amélioration de l'accueil vu dans sa globalité : équipement du standard, disponibilité et formation du personnel, mise à jour du site internet, etc.



2. La qualité de l'intervention à domicile

La qualité de l'intervention à domicile était un objectif qualité pour 2010. Les objectifs fixés en 2010 concernant les tâches ménagères, l'entretien du linge et la préparation des repas n'ont pas été atteints. C'est pourquoi il s'agira d'améliorer ces aspects en 2011, à-travers la mise en place de formations spécifiques (formations entretien du cadre de vie, formations préparation de repas et courses, etc.). La satisfaction sur ces points dépend également de la prise en compte du besoin du client (écoute de ses habitudes alimentaires et de la manière de préparer les repas). Le recrutement devra être plus en phase avec cette problématique.



L'adhésion de tout le personnel de nos associations à ces principes et à ces objectifs est essentielle pour l'amélioration de la qualité de services de nos associations.

Le Président
Jean-Louis BOUDIER

Le Directeur Général
David LEMAIRE