

CARITAS JURA	Numéro de chapitre	00	Numéro du document	0202
Établi par :	JNM	Validé le :	08.03.05	Validé par :
Version :	2	Fichier :	0202 Politique en matière de qualité CAJU.doc	Pagination :
				1/1

Politique qualité de Caritas Jura

LA PERSONNE AU CŒUR DE NOTRE ACTION

Préambule

Qu'il s'agisse d'un collègue, d'un bénévole, d'un partenaire du réseau, d'un donateur, d'un représentant d'une autorité, d'un fournisseur, d'un client, d'un usager du service social, d'un employé de nos ateliers, nous portons une attention particulière à ce que la personne soit au cœur de notre réflexion et de notre action.

Nous organisons nos prestations d'aide au service des personnes en situation de détresse sociale de manière à améliorer durablement leurs conditions de vie ou du moins à créer les conditions requises pour qu'il leur soit possible d'évoluer vers une amélioration et une autonomie sociale durable. Nous considérons les bénéficiaires des prestations comme sujets dotés de ressources personnelles, nous respectons leur dignité humaine et leur liberté et nous les impliquons autant que possible dans la réalisation des prestations.

Mission

Caritas Jura a pour mission d'aider les personnes en détresse sociale indépendamment de leurs convictions religieuses et politiques ou de leur appartenance ethnique, en sensibilisant les collectivités publiques à ces problèmes, en les incitant à agir et en participant à l'élaboration de solutions ou de structures sociales équitables, ainsi qu'en apportant une aide concrète et appropriée. **Elle veut participer à l'édification d'une société juste et solidaire.** Elle cherche à y impliquer le plus grand nombre de personnes notamment en développant le bénévolat, en offrant des activités socialement valorisantes et en créant des synergies internes et externes.

Management

La Direction de CAJU, désireuse de remplir sa mission de manière optimale et soucieuse du degré de satisfaction des personnes avec lesquelles elle collabore en partenariat, s'engage à la mise en place d'un processus d'amélioration permanente de la qualité. Cette démarche permet d'améliorer l'efficacité et l'efficience de l'organisation. Une revue de Direction est éditée annuellement et informe sur le suivi et l'amélioration de notre système qualité.

Main d'œuvre

Les collaborateurs contribuent de façon déterminante à la mise en pratique et l'application permanente de notre politique en matière de qualité. Aussi, Caritas Jura entretient des rapports étroits et de style « participatif » avec ses collaborateurs qui reposent sur les valeurs de Confiance, Humilité, Amabilité, Respect, Transparence et Equité.

Dans ce contexte, des entretiens d'évaluation réguliers sont menés et visent à optimiser le rapport « compétences du collaborateur / fonction occupée ». Ces entretiens permettent de mettre en évidence les compétences des collaborateurs et visent à déceler les potentiels d'amélioration. Sur cette base une planification des formations est mise en place, ainsi qu'un suivi de celles-ci.

Les bénévoles, bien que n'étant pas des collaborateurs, sont une partie importante du personnel de l'institution et nous veillons à entretenir la dynamique que ce type d'engagement génère.

Moyens

Dans les limites des budgets accordés et des moyens disponibles, CAJU s'engage à mettre à disposition des collaborateurs des outils de travail adaptés, capables de garantir la réalisation des tâches confiées. Par la mise en place d'un processus d'amélioration permanente de la qualité, CAJU se donne les outils nécessaires à la maîtrise de son organisation, de ses activités et des interactions entre les différents domaines qui la composent.

CARITAS JURA	Numéro de chapitre	00	Numéro du document	0202
Établi par :	JNM	Validé le :	08.03.05	Validé par : JNM
Version :	2	Fichier :	0202 Politique en matière de qualité CAJU.doc	Pagination : 2/2

Méthodes

Les méthodes de travail sont clairement définies et formalisées dans la documentation Qualité pour notamment garantir l'égalité de traitement des personnes et la cohérence de notre démarche. Des objectifs spécifiques, mesurables, atteignables et réalistes sont fixés à court, moyen et long terme. Des indicateurs sont mis en place pour l'élaboration de tableaux de bord. A intervalles décidés et réguliers, nous examinons les résultats obtenus, analysons les différences, fixons les objectifs pour la période suivante et décidons des moyens à mettre en œuvre.

Milieu

CAJU veille à ce que l'ambiance de travail soit agréable, propice à une collaboration efficace entre les membres du personnel et avec les différents partenaires. Des locaux de travail adaptés aux tâches à accomplir garantissent la sécurité au travail, le respect de la confidentialité, la convivialité et la communication indispensable à une bonne coordination des diverses actions sociales.

Convaincue que la dimension « santé au travail » est également un facteur favorisant le bien-être, Caritas Jura s'engage à intégrer cette dimension dans sa culture d'entreprise et à développer des projets de promotion de la santé destinés à ses collaborateurs, bénévoles et accueillis.

CAJU poursuit une collaboration partenariale et constructive avec les personnes touchées par la détresse et par les préjudices sociaux, avec « toutes les personnes de bonne volonté », avec les organisations régionales animées de mêmes sentiments, avec l'Eglise et les paroisses, l'Etat et les communes dans une perspective de co-responsabilité.

Elle développe une politique de sensibilisation de l'ensemble de la population sur le sort des personnes socialement défavorisées

Matière

Si la récupération et la gestion de différents matériaux recyclables constituent une base conséquente de notre intervention, nos matières premières prioritaires sont notre expérience, notre qualité d'accueil et d'écoute, la mise à disposition d'activités socialement valorisantes et notre volonté de trouver des solutions novatrices. Dans ce sens, **l'imagination, l'originalité et la liberté d'action sont des qualités importantes à exploiter.**