

CARITAS JURA	Numéro de chapitre	00	Numéro du document	0201		
Établi par :	CCR	Validé le :	06.2001	Validé par :	CCR	
Version :	1	Fichier :	0201 Politique en matière de qualité.doc		Pagination :	1/2

Politique en matière de qualité du Réseau-Caritas

La qualité en tant que base de la confiance – notre conception de la qualité

Caritas veut aider efficacement les personnes en détresse, influencer la politique sociale et promouvoir les solidarités au sein de la société. Pour atteindre cela, nous dépendons du soutien des donateurs, des bénévoles, des mandats et des contributions de l'Eglise et du secteur public, du cofinancement d'organisations partenaires et des personnes qui achètent nos produits et prestations. Or, ces personnes et organisations ne sont prêtes à collaborer avec nous et à soutenir nos activités que si notre oeuvre d'entraide leur inspire **confiance**.

La base de cette confiance est la **qualité de notre travail**. C'est pourquoi l'ensemble de nos activités est orienté vers la satisfaction des attentes des différentes personnes et groupes concernés. Nous plaçons au centre de nos efforts celles et ceux qui soutiennent notre engagement par des dons et des subsides, de même que les bénéficiaires externes et internes de nos prestations, ainsi que les organisations avec lesquelles nous collaborons. Pour chacune de nos activités, nous nous posons donc la question de savoir pour qui nous travaillons, ce que ces personnes et groupes attendent de nous et comment nous pouvons satisfaire leurs besoins.

Notre politique en matière de qualité

Nous visons un niveau de qualité qui satisfasse les besoins des différents groupes concernés tout en tenant compte du fait que nos ressources sont limitées. C'est pourquoi nous veillons à faire un usage optimal des moyens qui nous sont confiés.

Sur le plan des **prestations**, cela signifie que nous voulons répondre aux besoins de manière appropriée, avec sensibilité, compétence et efficacité. Nous orientons nos prestations d'aide au service des personnes en situation de détresse sociale de sorte à améliorer durablement leurs conditions de vie ou du moins à créer les conditions requises pour qu'elles puissent évoluer vers cette amélioration durable. Nous considérons donc les bénéficiaires de nos services comme des sujets dotés de ressources personnelles ; nous respectons leur dignité humaine et nous les impliquons autant que possible dans la conception et la mise en oeuvre de nos

CARITAS JURA		Numéro de chapitre	00	Numéro du document	0201	
Établi par :	CCR	Validé le :	06.2001	Validé par :	CCR	
Version :	1	Fichier :	0201 Politique en matière de qualité.doc		Pagination :	2/2

prestations. Nous entretenons une relation partenariale avec les organisations avec lesquelles nous collaborons.

Pour fournir de telles prestations, nous veillons à maintenir un niveau de qualité élevé également dans la définition des **processus**, c'est-à-dire dans le déroulement de chacune de nos activités. En conséquence, nous **procédons toujours systématiquement et d'après des méthodes clairement définies**. Cela inclut une analyse précise de la situation qui tient compte des divers contextes sociétaux, une planification des activités en fonction des objectifs visés, un contrôle continu et une évaluation finale qui permette de déterminer les possibilités d'amélioration.

Le cadre nécessaire pour fournir ces prestations est donné par l'**organisation**. A ce niveau également nous recherchons une qualité élevée. Pour cette raison, nous voulons agir de manière **cohérente** dans l'ensemble de nos activités, car nous ne sommes crédibles et dignes de confiance que si nos objectifs et nos activités quotidiennes se recoupent aussi largement que possible. Cela signifie concrètement pour nous que :

- nous sommes une organisation engagée, loyale, fiable et clairement positionnée vis-à-vis des partenaires avec qui nous collaborons ;
- nous disposons de structures décisionnelles claires ;
- nous informons activement, de manière exacte et transparente au sujet de nos activités ;
- nous entretenons une culture d'entreprise marquée par une attitude d'estime et de respect mutuel, ayant notamment pour but de prendre les collaborateurs professionnels et bénévoles au sérieux et de les intégrer aux processus de décisions, tel que le prévoit notre philosophie de direction ;
- notre engagement en faveur des personnes socialement défavorisées doit être fondé aussi bien sur les plans pratique que théorique, constructif et ouvert au dialogue ;
- nous cherchons dans la mesure du possible des solutions d'avenir novatrices.

Nos **collaboratrices et collaborateurs** contribuent de façon déterminante à la mise en oeuvre de notre politique en matière de qualité. Nous les soutenons dans leur potentiel de développement et les stimulons à intégrer la qualité dans leurs actions par une direction crédible, une bonne communication interne ainsi qu'une offre de perfectionnement et de formation continue. Des audits réguliers, internes et externes, ainsi que la procédure de certification, nous permettent de vérifier que nous remplissons à tous les niveaux – prestations, processus et organisation – les exigences de qualité décrites. De plus, le certificat doit aussi attester vis-à-vis de l'extérieur que nos prestations remplissent les exigences de qualité au sens des normes internationales pour les systèmes de qualité ISO 9001.