

CHARTRE QUALITE

Mieux Vivre Ensemble et ses collaborateurs s'engagent vis-à-vis de ses clients à respecter la charte qualité.

Les valeurs propres à notre association :

☞ Respect et disponibilité

- ❖ Disponibilité à tout moment 7 jours sur 7, toute l'année,
- ❖ Ecoute à l'égard de nos clients, de leur famille et de notre personnel 24 h/24,
- ❖ Présence et accompagnement et vigilance,
- ❖ Considération et sincérité vis-à-vis de la personne aidée ;
- ❖ Assistance physique, mentale, matérielle et psychologique adaptée aux besoins de la personne ;
- ❖ Altruisme ;
- ❖ le respect des principales règles de bonne conduite en terme de tenue, de courtoisie et de ponctualité,
- ❖ le respect de la personne et de ses droits fondamentaux,
- ❖ le respect des biens de la personne,
- ❖ le respect de non discrimination raciale, religieuse et politique,
- ❖ le respect de l'espace de vie privée et de l'intimité de la personne,

- ❖ le respect de l'environnement, de la prise en compte de l'impact écologique et social de nos activités.

☞ Ethique

Notre éthique s'articule autour d'une attitude générale de respect, c'est pourquoi nous nous engageons à ce que nos services soient accessibles à tous sans considération de race, de religion ou de revenu et que les droits de la personne soient respectés sans réserve.

- ❖ Possibilité de choisir en connaissance de cause les dispositions et services conformément aux attentes de chacun ;
- ❖ Avoir un droit de regard sur l'aide qui lui apportée ;
- ❖ Pouvoir s'exprimer et être informé ;
- ❖ Préserver sa vie intime et son espace de vie privée ;
- ❖ Garder la maîtrise de ses ressources et de son patrimoine ;
- ❖ Etre garanti que d'éventuelles pratiques abusives et non conformes soient exclues.
- ❖ Promouvoir la bientraitance

Engagement

Notre politique de relations clients est claire. Nous nous engageons à l'obligation de moyens pour:

- ❖ Fournir une prestation fidèle aux exigences du client et l'obligation de moyens,
- ❖ A ne pas faire la différence entre les clients et fournir le même niveau de qualité de service à l'ensemble de nos clients,
- ❖ Appliquer une politique de prix juste par rapport à la qualité de nos intervenants,
- ❖ Suivre et traiter les réclamations sans délai,
- ❖ Assurer la continuité de service,
- ❖ Diffuser régulièrement les informations utiles.

Professionalisme

Le professionnalisme de nos activités est primordial pour nous. Nous attachons une attention bien particulière à la qualité de nos intervenants. Notre personnel :

- ❖ Est soigneusement sélectionné, compétent et motivé,
- ❖ Bénéficie de formations continues tout au long de sa carrière,
- ❖ Est poli et respectueux d'autrui,
- ❖ Est sensible aux aspects de propreté, de respect d'environnement, d'hygiène,
- ❖ Est rigoureux sur les aspects sécurité,
- ❖ Partage nos valeurs,
- ❖ Peut compter sur une équipe d'encadrement soucieuse de son épanouissement professionnel.

Contrôle qualité et satisfaction du client

Notre but principal est la satisfaction de nos clients. Nous désirons avant tout proposer un service de qualité.

- ❖ Veiller au respect de nos engagements ;
- ❖ Fournir un accueil de qualité ;
- ❖ Initiative, afin de garantir un service optimum ;
- ❖ Traiter et analyser les demandes des clients avec sérénité et considération ;
- ❖ Maîtriser les compétences afin de garantir une satisfaction permanente ;
- ❖ Procéder régulièrement à des enquêtes de satisfaction de ses clients,
- ❖ Contrôler régulièrement les prestations fournies par ses intervenants
- ❖ Développer les échanges avec nos partenaires et encourager la communication entre chaque entité.
- ❖ Contrôler, lors du recrutement de ses collaborateurs, des informations lui permettant d'assurer la compatibilité des candidats aux exigences recherchées, en particulier les références communiquées par les candidats,