

# Politique qualité de la Fondation du Levant

## Introduction

A la Fondation du Levant, nous nous engageons à offrir des prestations de haute qualité aux bénéficiaires et aux parties prenantes concernées. Notre objectif principal est d'améliorer constamment nos pratiques afin de garantir une prise en charge optimale, équitable et respectueuse dans l'ensemble de nos prestations.

## Objectifs de la politique qualité

- **Satisfaction des bénéficiaires** : Assurer que les besoins et les attentes de nos bénéficiaires sont pleinement compris et satisfaits.
- **Amélioration continue** : Promouvoir une culture de l'amélioration continue dans tous les aspects de notre travail.
- **Conformité** : Respecter le cadre légal, les réglementations et normes applicables à notre secteur d'activité.
- **Innovation** : Encourager la recherche et les nouveaux projets visant à améliorer la prise en charge, les services et les processus.

## Engagement de la direction

La direction de la Fondation du Levant s'engage à mettre à disposition les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs qualité. Cet engagement comprend l'investissement dans la formation des employés, l'amélioration des processus et l'adoption de nouvelles technologies.

## Principes de Qualité

- **Orientation Client** : Nos bénéficiaires et leur réseau sont au centre de toutes nos décisions et actions. Nous nous efforçons de répondre à leurs attentes et besoins à chaque interaction.
- **Management** : Le management crée et maintient l'environnement interne dans lequel les collaborateurs peuvent s'impliquer pleinement dans l'atteinte des objectifs qualité.
- **Engagement des collaborateurs** : Nous reconnaissons que les collaborateurs à tous les niveaux sont l'essence de notre organisation. Leur pleine implication permet d'utiliser leurs compétences dans le but et la mission de la Fondation.
- **Approche Processus** : Les activités et les ressources sont associées aux différents processus de la Fondation.
- **Amélioration Continue** : L'amélioration continue des services de la Fondation doit être un objectif permanent.
- **Formation des employés** : Assurer que tous les employés suivent les formations adéquates sur les principes de qualité et les processus de l'entreprise.

## Stratégie pour atteindre les objectifs qualité

- **Formation et Développement** : Offrir des programmes de formation continue pour améliorer les compétences et les connaissances des employés.
- **Questionnaire de satisfaction bénéficiaires** : Recueillir régulièrement des feedbacks des bénéficiaires pour identifier les domaines d'amélioration.
- **Questionnaire de satisfaction des collaborateurs** : Recueillir régulièrement des feedbacks des collaborateurs pour identifier les domaines d'amélioration.
- **Questionnaire de satisfaction des mandants** : Recueillir régulièrement des feedbacks des collaborateurs pour identifier les domaines d'amélioration.
- **Audits Internes** : Effectuer des audits internes réguliers pour s'assurer de la conformité et identifier les opportunités d'amélioration.
- **Revue de direction** : Annuellement, permet l'analyse et la définition des mesures suite aux audits ainsi que de tous les retours d'informations survenus durant l'année.
- **Suivi des indicateurs** : par le biais des tableaux de bords de chaque secteur, les indicateurs pertinents sont évalués et des mesures d'amélioration sont définies.
- **Propositions et actions d'amélioration** : Récolte des propositions d'amélioration, analyse et évaluation par le Conseil de direction et mise en place de solution.

## Responsabilités

- **Direction opérationnelle** : La DO est responsable de la mise en œuvre et de l'efficacité de la politique qualité.
- **Conseil de direction** : Les membres du Conseil de direction doivent s'assurer que les processus de leur secteur sont alignés avec les objectifs qualité du Levant.
- **Collaborateurs** : Tous les collaborateurs doivent comprendre et adhérer à la politique qualité, en contribuant activement à son succès.

## Évaluation et Révision

Cette politique qualité sera examinée et révisée annuellement pour garantir son adéquation et son efficacité. Les modifications seront communiquées à tous les collaborateurs et parties prenantes pertinentes.

## Conclusion

La politique qualité de la Fondation du Levant est un élément fondamental de notre engagement envers nos bénéficiaires. Ensemble, nous nous efforçons d'améliorer continuellement notre prise en charge, nos services et nos processus afin de répondre à notre mission d'utilité publique.