

Politique qualité

Préambule

Caritas Jura a pour mission d'aider les personnes en détresse sociale indépendamment de leurs convictions religieuses et politiques ou de leur appartenance ethnique. Pour ce faire, elle veut participer à l'édification d'une société juste et solidaire 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 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.

Aussi, 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, afin de renforcer leur pouvoir d'agir individuellement et/ou collectivement.

Soucieuse de la satisfaction des besoins et des attentes des parties intéressées avec lesquelles elle collabore en partenariat, la Direction de CAJU s'engage à la mise en place d'un processus d'amélioration permanente de la qualité de ses prestations. Cette démarche vise à améliorer l'efficacité et l'efficience de l'organisation en y intégrant l'analyse et la maîtrise des risques.

Bénéficiaires de nos prestations

Parce que tout ce qui fait votre personnalité ne doit pas se résumer aux difficultés que vous rencontrez,

nous nous engageons à vous accueillir dans votre globalité et à vous soutenir dans la mobilisation des ressources dont vous disposez pour trouver des solutions durables à vos difficultés.

Mandants

Parce que la qualité est pour vous un facteur important dans le choix de vos prestataires,

nous mettons tout en oeuvre pour vous fournir des prestations en conformité à vos attentes et au montant convenu.

Parce que vous nous avez mandatés pour améliorer la situation de personnes fragilisées avec lesquelles vous êtes en contact,

nous nous engageons à tout mettre en oeuvre pour faire en sorte que les personnes accompagnées puissent évoluer vers une amélioration et une autonomie sociale durable.

Clients privés

Parce que vous attendez des produits et services de bonne qualité à des prix concurrentiels,

nous restons attentifs à vos réels besoins et adaptons notre offre en conséquence, en mettant un point d'attention à maintenir un excellent rapport qualité/prix.

Donateurs

Parce que vous souhaitez une utilisation adéquate et judicieuse des dons que vous nous faites,

nous nous engageons à respecter la confiance ainsi témoignée par une totale transparence sur l'affectation des dons en espèces et un scrupuleux respect des dons en nature par une revalorisation optimale.

Partenaires

Parce que la qualité de nos prestations dépend également de nos partenaires,

nous attachons une importance particulière au dialogue régulier et à la communication claire, dans le but de maintenir un niveau élevé d'efficacité et réduire au minimum les coûts liés à la non-qualité.

Personnel

Parce que le partage des valeurs de l'institution et la question du sens donné à son engagement sont des facteurs clés pour la satisfaction de notre personnel salarié et bénévole et qu'ils sont fondamentaux pour la réussite de nos ambitions,

nous pratiquons le partenariat social et entretenons des rapports étroits et de style participatif avec l'ensemble des personnes qui s'engagent à nos côtés.

Parce que la communication interne est un vecteur essentiel de motivation et d'efficacité de nos collaborateurs,

nous offrons à chacun des outils performants, leur garantissons l'accès à l'information nécessaire et organisons régulièrement des séances de partage d'information et de transmission du savoir.

Management

Parce que la bonne santé économique de l'entreprise est essentielle pour nos clients, partenaires, collaborateurs et donateurs,

nous nous assurons de maîtriser et d'améliorer en continu notre fonctionnement interne et externe.

Delémont, le 6 juin 2017

Equipe de direction de Caritas Jura