

LA DEMARCHE QUALITE EN CHARENTE MARITIME

Toutes ces démarches, même si elles requièrent un **investissement important** et une certaine **remise en cause des pratiques**, permettent de :

- rendre nos interventions encore plus adaptées aux attentes et à l'évolution des besoins de nos clients
- respecter le cadre réglementaire de notre secteur d'activité
- formaliser des relations claires avec nos clients
- professionnaliser et fédérer nos équipes
- améliorer le fonctionnement de nos services pour assurer leur pérennité, dans un environnement concurrentiel

Elle propose une **organisation** de la délivrance du service :

- accueil du client
- traitement de la demande (analyser la demande et faire une offre)
- prestation de service (préparation et réalisation de l'intervention)
- suivi et évaluation de la qualité du service
- amélioration continue du service

Elles nécessitent la mise en place d'une organisation :

- une **politique qualité** claire : objectifs, calendrier, moyens mobilisés, périmètre....
- la mise en place de **moyens humains** au niveau fédéral et associatif
- un **responsable qualité** chargé d'orchestrer l'avancée des services et des associations, un référent qualité bénévole dans chaque association chargé à la fois de faire le lien entre la fédération et l'association, et s'assurer du respect des procédures au niveau local
- un **système documentaire** contenant des procédures, des documents types....
- une **formation** des bénévoles et salariés
- un **travail en commun** de tous les services (RH, gestion, communication...)