

39 M		<p align="center"><b>LA POLITIQUE QUALITE DE HESTIA</b>  <b>Les engagements de la Direction de la</b>  <b>Coopérative</b></p>	Version n° 7 Applicable au : 30/06/16 Page 1/2
------	---	---	--

Intimement portée par la conviction qu'il ne peut y avoir de service pérenne sans que celui-ci s'effectue selon des bases justes, qui respectent tout autant les personnes, clients, salariés et partenaires, que la réglementation, HESTIA a fait un choix clair en matière de Politique Qualité et ce depuis sa création.

En 2013, HESTIA est devenue une Coopérative inscrivant ainsi dans ses « gênes » son ambition d'être un outil au service de ses clients, de ses salariés et de son territoire.

2016 marque la 10<sup>ème</sup> année de l'engagement fort de la structure dans la démarche Qualité et cela fait donc de la recherche de l'amélioration continue une pratique naturelle et partagée par toute l'équipe, encadrement et intervenants à domicile.

La Direction, ainsi que l'équipe d'encadrement d'HESTIA ont toujours la volonté de s'impliquer dans une politique Qualité dynamique dont la Certification AFNOR (norme NF X50-056) est un élément important.

Plus que jamais, notre Coopérative entend poursuivre la mise en adéquation de ses pratiques à ses valeurs en recherchant :

- La satisfaction et le suivi des besoins de ses clients, notamment par la mise en place de nouveaux services.
- La consolidation des emplois et la valorisation des salariés par leur métier.

Le Manuel Qualité de la structure, qui peut être consulté sur simple demande, formalise la politique Qualité mise en œuvre et évolue en permanence pour être en conformité avec les besoins. Il intègre notamment les procédures applicables ainsi que les documents modèles qui sont utilisés.

La Direction de la structure, fortement impliquée dans la démarche Qualité, veille à l'application et au respect du Manuel Qualité par tous les salariés.

Afin de rendre ces engagements plus concrets pour ses clients, elle s'engage plus spécifiquement sur six points :

a) Un personnel compétent et fiable :

- Les salariés recrutés participent à des sessions de formation continue. **Un minimum de 1.8 % de la masse salariale annuelle est consacré à la formation continue des intervenants à domicile.**  
Les salariés sont sensibilisés à la démarche "bientraitance".
- Les formations demandées lors de l'entretien individuel annuel par les salariés sans qualification sont inscrites au plan de formation. **80% des demandes de formation (évolution du poste) sont satisfaites.**

b) Une mission sociale :

**Salariés : 80 % de nos recrutements permettent aux personnes embauchées une intégration sociale et professionnelle avec une évolution possible.**

c) Un service fiable et continu

- Tous les clients sont contactés :
  - Pour être informés des dates de congés du ou des salariés qui interviennent à leur domicile. **100% des clients qui souhaitent un remplacement sont connus et une proposition de remplacement est faite.**
  - Pour connaître leurs dates de départ en congés et ainsi mieux organiser les remplacements.

d) Une communication suivie entre HESTIA et ses clients :

- Les clients sont informés régulièrement de la vie de la Coopérative : **2 journaux internes par an minimum sur les infos d'HESTIA**
- Les clients âgés bénéficient d'une attention particulière, en complément des visites de suivi annuel : **100% des clients âgés reçoivent une carte pour leur anniversaire**
- **100 % de nos clients non ponctuels bénéficient d'une évaluation de leur besoin à domicile avant la 1<sup>ère</sup> intervention et d'une visite de suivi annuel.**

e) Un système qualité vivant

Faire participer les intervenants à domicile à la mise en place d'actions correctives ou préventives en organisant en demi-groupes des réunions de travail pour trouver ensemble des pistes de progrès : **1 réunion en demi-groupe de travail par an.**

f) Un suivi client renforcé

- Tous les clients âgés qui le souhaitent bénéficient d'une 2<sup>ème</sup> visite de suivi annuel : **100 % des clients âgés qui souhaitent une deuxième visite de suivi ont satisfaction.**

Date : 30 juin 2016

Responsable Qualité,  
Nathalie NOVARA



Le Gérant de la SCIC HESTIA  
Claude BENASSI

