

Engagements Clients	Objectif Interne	Indicateur :	Objectif	Actions	Resp.	Délai
Objectif : Un personnel fiable et compétent						
Les intervenants sont compétents	Développer de manière continue les compétences des intervenants	% de la masse salariale consacré à la formation	1,8% de la masse salariale consacré à la formation	le plan prévisionnel de formation est budgétisé à minima sur la base de 1,8 % de la masse salariale (recenser correctement toutes les demande de formation : liste des entretiens individuels) - les salariés sont sensibilisés à la démarche bientraitance	1 RS compta formateur GDP / RQ	année
Objectif : Evolution des salariés						
Les intervenants sont motivés et stables	Les formations demandées par les salariés sans qualification sont inscrites au plan de formation	% de satisfaction des demandes de formation	80% des salariés qui font une demande de formation (évolution du poste) ont satisfaction	Lors de l'entretien annuel, faire un point plus approfondi sur les demandes d'évolution du poste et donc les besoins en formation	RS	année
Objectif : Un suivi client renforcé						
Un service au plus proche de leurs besoins	Maintenir un lien de proximité	% de clients suivis 2 fois par an	100 % des clients souhaitant une 2ème visite de suivi ont satisfaction	Après appel au client, planifier la 2ème visite sur le classeur "suivi client"	RS AQ	année
Objectif : un service fiable et continu						
	Connaitre plus tôt les dates de départ en congés des clients pour mieux organiser les remplacements avec le personnel en poste	% de connaissance des dates de congés clients connues de la Coopérative (1 mois avant départ)	90% des dates de congés clients connues par la Coopérative	Journal entre nous : information sur notre besoin de connaitre les dates de congés prévus + appel systématique aux clients (notamment clients "actifs") pour connaitre leur date de cp (relance téléphonique ou par mail)	RS	JUIN et oct / nov
Etre informé plus tôt des dates de CP des intervenants	Anticiper les remplacements pour garantir la continuité de service	% de clients souhaitant un remplacement	100 % des clients qui souhaitent un remplacement sont connus et une proposition de remplacement est faite	Appel ou mail systématique aux clients pour les informer des dates de cp des salariés et être informés de leur demande de remplacement	RS	A chaque période importante de vacances
Objectif : Un système qualité vivant						
	Faire participer les intervenants à domicile à la mise en place d'actions correctives ou préventives	nombre de réunions annuelles	1 réunion en demi groupe de travail par an (début année, mi année)	Suite à l'analyse des réclamations de l'année, organiser des réunions avec les salariés pour les informer et trouver ensemble des pistes d'amélioration	RQ, RS, AS, Direction	mars / avril et sep / oct
Objectif : Communication suivie						
Etre informé régulièrement de la vie de la Coopérative		nombre de journaux "entre nous" par an	2 journaux internes sur les infos d'Hestia	A chaque mise à jour des documents importants Pour donner des informations (canicules, activités, petites astuces), pour les infos sur la SCIC	RQ, RS, direction	année
Avoir une "attention" en complément des visites de suivi annuelles		% de clients ayant reçu une carte pour leur anniversaire	100 % des clients dépendants reçoivent une mot pour leur anniversaire	Envoyer une carte pour souhaiter les anniversaires	RS	année

Réf :

2 M



OBJECTIFS QUALITE 2016

Version n° : 2
Applicable au
23/08/10
Page 1/1