Notre démarche qualité et d'amélioration continue – ISO 9001

À la Fondation la Rosière, la qualité est au cœur de notre engagement envers les personnes que nous accompagnons, nos collaborateurs-trices et l'ensemble de nos partenaires.

Dans le cadre de notre engagement en faveur de l'amélioration continue, nous mettons en place un système de management de la qualité conforme à la norme ISO 9001, des critères qualité CLASS et des indicateurs cantonaux.

Cet engagement vise à structurer nos pratiques, à renforcer notre organisation et d'assurer la qualité et la continuité de nos prestations et nous permet d'aligner notre stratégie. Il nous permet d'ancrer une culture qualité et d'un leadership engagé.

Nos objectifs principaux :

- Faire de la qualité et de l'amélioration continue une véritable culture d'entreprise, portée par l'ensemble des collaborateurs-trices ;
- Renforcer notre résilience, notre capacité d'adaptation et notre pérennité.

Notre système qualité s'appuie notamment sur 10 axes :

- L'écoute et la prise en compte des besoins des personnes accompagnées ;
- Le respect des exigences légales, réglementaires et contractuelles ;
- Distinguer et maîtriser les risques, et saisir les opportunités ;
- La définition d'objectifs qualité et le suivi régulier de leur réalisation ;
- Le suivi d'indicateurs permettant de mesurer notre performance et d'identifier les axes d'amélioration ;
- La prise en compte des suggestions, des idées et des réclamations des parties prenantes afin d'améliorer nos prestations ;
- La prise en compte des enjeux climatiques dans notre organisation, dans nos activités lors de toutes réflexions ;
- La maîtrise de nos processus, la clarté des responsabilités et leur amélioration continue ;
- La collaboration et la communication avec nos partenaires, fournisseurs et notre environnement ;
- Promouvoir une démarche éthique dans nos pratiques, dans nos décisions et nos relations.

Notre engagement qualité ne se limite pas à des procédures ou à des documents. Il doit avant tout favoriser la collaboration, à clarifier nos responsabilités et à améliorer concrètement nos prestations.

Nous souhaitons ainsi disposer d'un système qualité utile, proportionné et intégré à notre fonctionnement quotidien, au service de notre mission et des personnes que nous accompagnons.

La qualité est un engagement collectif. Elle se construit avec nos collaborateurs-trices, les personnes accompagnées, leurs proches, nos partenaires, nos fournisseurs, les autorités et l'ensemble des autres parties prenantes.

Ensemble, nous faisons de la qualité un levier d'amélioration, de confiance et de pérennité pour la Fondation la Rosière.

