

# CHARTRE QUALITE CQFD

***CQFD a pour objet de révéler le savoir-faire et la qualité d'un réseau associatif de service à domicile qui partage une même éthique : Offrir à chaque personne et chaque famille un soutien à domicile de qualité en respectant le choix et le droit fondamental de chacun à conduire sa vie comme il le conçoit.***

***Hors champ commercial, CQFD, association à but non lucratif s'engage, dans le respect des valeurs humaines, à vous proposer un service à domicile de qualité.***

## **CQFD s'engage à**

**Vous garantir** un réseau associatif agréé soucieux de la qualité de ses interventions. Pour ce faire, il vous propose des salariés formés, qualifiés, capables de conjuguer qualités humaines et compétences professionnelles.

**Vous procurer** immédiatement, sur simple appel téléphonique, une première analyse de vos besoins par un écoutant formé, capable de vous informer sur les dispositifs dont vous pouvez bénéficier et de vous présenter les différents modes d'intervention avec les tarifications en vigueur.

**Vous apporter** une réponse adaptée, par son réseau associatif, dans les 48 heures ouvrées. Suite à cette première analyse, l'association la mieux à même de répondre à votre demande est sélectionnée par CQFD pour vous contacter dans les meilleurs délais.

**Vous proposer** une étude concrète de vos besoins afin que l'intervention envisagée s'inscrive de manière harmonieuse dans l'organisation de votre vie au quotidien.

**Vous assurer** un suivi effectif de la prestation. En effet, un référent, au sein de l'association prestataire, organise sur votre demande et en fonction de l'évolution de vos besoins, la nature et le mode d'intervention qui vous est proposé. Il évalue et contrôle régulièrement la qualité du service rendu.

**Vous associer** étroitement à l'évolution de la démarche qualité entreprise en vous invitant à donner votre point de vue sur les modes d'interventions qui vous sont proposés. Ponctuellement et avec votre accord préalable, un opérateur de CQFD vous consulte par téléphone afin d'apprécier votre degré de satisfaction.

***Afin d'atteindre les objectifs de qualité fixés par cette charte, chaque association membre de CQFD s'engage, par une convention, à fonder sa démarche qualité sur un ensemble d'objectifs, procédures et critères définis, acceptés par tous et dont la mise en œuvre fait l'objet d'un contrôle.***