

## Politique qualité

« La Fondation s'engage au service de la diaconie de l'Eglise catholique pour la lutte contre toutes les formes de pauvreté, les fléaux sociaux, les maladies et les misères humaines dans le Grand-Duché du Luxembourg ou à l'étranger. (...) Son action s'oriente selon la vision chrétienne de l'homme, les valeurs de l'Evangile et la doctrine sociale de l'Eglise catholique. Dans le cadre de ses activités, la Fondation dispense son aide aux hommes et aux femmes indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux. Les bénéficiaires de ses services ont droit à la protection de leur vie privée ainsi qu'au respect de leurs convictions philosophiques ou religieuses. » (Extrait de l'article 2 des statuts.)

### 1) Notre qualité basée sur la relation confiance

Pour aider efficacement les personnes dans le besoin et promouvoir la solidarité au sein de notre société, la Fondation Caritas Luxembourg bénéficie du soutien, de la confiance et de la collaboration d'interlocuteurs divers. Aussi, dans ses activités et projets, la Fondation se met « à l'écoute » de ses partenaires avec leurs besoins et attentes spécifiques. A la confiance qui lui est faite, elle répond par l'attention du cœur et la qualité de ses prestations, de ses méthodes de travail, de son organisation et de ses compétences.

### 2) Nos objectifs qualité

- **C**omprendre et répondre aux besoins présents et futurs de notre public pour mieux satisfaire leurs attentes
- **S'**Adapter et rester créatif face à un environnement en constante évolution
- **C**onstruire et gérer des **R**elations mutuellement bénéfiques avec nos partenaires
- **I**mpliquer tout le personnel pour que chacun puisse intervenir dans la réalisation des objectifs de la Fondation
- **T**ransmettre une approche processus pour mieux contrôler les étapes-clés, identifier les risques et atteindre le résultat escompté
- **C**ontribuer à tous les niveaux de l'organisation à l'**A**mélioration continue
- **V**aloriser le **S**avoir-faire Caritas en interne, auprès du grand public et de nos partenaires

### 3) Notre démarche de qualité

Par un système de management de la qualité basé sur la Norme ISO 9001 et d'audits internes et externes, la Fondation Caritas Luxembourg se propose de promouvoir la qualité tout en y intégrant une dynamique d'amélioration continue.

- Vers l'extérieur, elle entend faire preuve de savoir-faire et agir en tant qu'organisme compétent dans une approche "qualité de service".
- Vers l'intérieur, elle cherche à mobiliser l'ensemble de ses collaborateurs et collaboratrices dans la dynamique interactive d'un projet d'entreprise destiné à optimiser les résultats.

2006 : Première certifications ISO 9001:2000 pour le service Coopération Internationale.

2008 : Le volet "Communication avec le public et gestion de dons" a été ajouté au périmètre.

2009 : Le service « Soutien aux demandeurs de protection internationale, réfugiés, migrants et personnes en difficulté » a été intégré lors du premier renouvellement ISO 9001:2008.

2012 : Intégration du service « Recherche et développement » et deuxième renouvellement.