

## **Politique qualité du CSP Berne-Jura**

Le Centre social protestant Berne-Jura (ci-après CSP Berne-Jura), présent sur trois sites - Moutier, Tramelan et Biel/Bienne - est un acteur régional important dans ses domaines de compétences fournissant une palette de prestations très diversifiées, regroupées en secteurs : secteur social et dettes, couples et familles, juridique et intégration professionnelle et sociale. Il vise à répondre à des besoins sociaux contemporains et se focalise sur ceux liés à la non-pérennisation de la famille et de l'emploi ainsi qu'aux problématiques financières que ces phénomènes peuvent engendrer.

Le CSP Berne-Jura souhaite pouvoir répondre de manière optimale et en continu aux besoins spécifiques et aux exigences de l'ensemble de ses clients, qu'il s'agisse de mandants, prescripteurs, bénéficiaires, d'usagers ou usagères, de clientes ou clients ou encore de personnes participantes. Il est conscient qu'une orientation client conséquente et des prestations de qualité sont indispensables pour la pérennisation et le développement de l'institution à long terme. Fort de ce constat, le CSP Berne-Jura a décidé de mettre en œuvre un système de management de la qualité (SMQ) compatible avec la norme ISO 9001:2015 dans le but de satisfaire au mieux sa clientèle et développer en continu la qualité de ses prestations.

L'objectif général du SMQ du CSP Berne-Jura consiste à offrir des prestations pertinentes et de qualité à des personnes en difficulté leur permettant de surmonter une situation sociale ou professionnelle difficile, en collaboration harmonieuse avec les prescripteurs et en répondant au mieux aux attentes des mandants, le cas échéant.

Pour satisfaire à cet objectif, le CSP Berne-Jura s'engage à :

- mettre en œuvre un SMQ basé sur les processus en fournissant les ressources nécessaires à son implémentation effective
- évaluer de manière permanente la qualité des processus et y apporter des améliorations en continu
- orienter ses prestations en fonction des besoins et compte tenu des feedbacks de sa clientèle et satisfaire au mieux à ses exigences
- tenir compte des enjeux internes et externes et des parties intéressées pertinentes
- respecter les exigences réglementaires et légales applicables, notamment en ce qui concerne la santé et la sécurité au travail
- impliquer et soutenir l'ensemble du personnel du CSP Berne-Jura dans l'accomplissement des missions qui lui sont confiées et dans le management de la qualité, notamment en se souciant de son bien-être et du développement de ses compétences par le biais d'une politique de formation continue pertinente et répondant aux exigences des mandants

Afin de favoriser sa diffusion, la politique qualité du CSP Berne-Jura sera :

- disponible en tout temps sur le site Internet [www.csp.ch/berne-jura/](http://www.csp.ch/berne-jura/)
- distribuée une fois annuellement à l'ensemble du personnel de l'institution.

Pierre Ammann, directeur

Gabriel Tanner, responsable MPQ

## Charte du CSP Berne-Jura

