



## Notre politique Qualité

Nous voulons que

- les bénéficiaires des projets que nous mettons en place voient leur situation s'améliorer de manière concrète, à leur entière satisfaction.
- nos équipes de coordination appuient les projets de l'extérieur grâce à leur compétence et à leur expérience en organisant un suivi sur le long terme.
- notre équipe en Suisse coordonne les différentes actions en respectant notre charte.
- nos donateurs puissent se rendre compte du sérieux des projets et de leurs impacts positifs ainsi que de notre professionnalisme et qu'ils en soient satisfaits.
- les participants à nos voyages d'entraide gardent un souvenir impérissable de leur expérience. Nous souhaitons aussi qu'ils aient pu créer des liens de solidarité et prendre conscience de la réalité des conditions vie de nos bénéficiaires et des interdépendances nord-sud.
- nos bénévoles puissent appuyer nos actions par des activités qui les satisfassent et nous aussi.

La mise en place de notre Système de Management de la Qualité selon la norme ISO 9001 est une manière d'affirmer notre réputation de sérieux et de maîtriser nos prestations. Pour cela, nous nous engageons à

- mesurer et analyser la satisfaction des bénéficiaires et des participants à nos actions et prendre en compte leurs remarques dans notre démarche d'amélioration continue et de définir des objectifs annuels d'amélioration.
- honorer nos engagements.
- communiquer de manière proactive et transparente.
- montrer l'exemple.
- limiter nos frais administratifs.

Laure Revertera  
Présidente

Philippe Randin  
Directeur

Lausanne, le 28 août 2018