

## NOTRE POLITIQUE QUALITÉ

Depuis sa création, Cassiopea œuvre quotidiennement pour garantir un service de qualité auprès des seniors et des personnes en situation de handicap. En coordination avec le Conseil départemental de la Dordogne et les acteurs de terrain, Cassiopea se mobilise et identifie des solutions pour permettre un soutien à domicile serein et adapté.

La mise à disposition d'un service de qualité a toujours été une des préoccupations principales de notre association. Pour plus de cohérence, Cassiopea se met en conformité avec les exigences de la **norme Afnor NF X50-520** et des règles de **certification NF 531 «Qualité de service en téléassistance»**. La politique qualité de Cassiopea est construite sur des engagements précis que toute l'équipe s'attache à respecter :

1. **La satisfaction de l'adhérent** : nous répondons dans les 3 minutes à chaque appel d'urgence.
2. **Le suivi personnalisé de chaque demande** : nous rappelons dans les 30 minutes pour nous assurer du bon déroulement de la prise en charge de votre demande de secours.
3. **La lutte contre l'isolement** : nous mettons tout en œuvre pour pallier l'isolement de nos adhérents.
4. **La continuité de service** : nous dépannons le matériel de téléassistance sous les 24h pour les pannes urgentes et dans les 1 à 7 jours pour les autres situations.
5. **Le plan antichute** : nous rappelons dans les 24h pour prendre des nouvelles, rechercher les causes de la chute et orienter vers le professionnel adapté.

Tous nos engagements sont traduits en objectifs internes et suivis avec des indicateurs de performance, revus annuellement et mis à jour selon le retour de satisfaction et les attentes de nos adhérents.

Nous nous engageons aujourd'hui pour que nos aînés et leurs proches vivent toujours plus en confiance, en sécurité, chez eux.

À votre écoute chaque jour !

A Périgueux, le 15 octobre 2024

**Dr Frédéric WONÉ,**  
Président de Cassiopea

**Samuel TOGNARINI,**  
Directeur de Cassiopea



Qualité de service certifiée



TÉLÉASSISTANCE AU DOMICILE  
www.marque-nf.com

