

Politique de qualité et d'environnement

1. Notre conception

En tant que coopérative fournissant des services dans les domaines de la restauration, de l'hébergement, de l'accompagnement et de la santé, nous nous engageons à offrir la plus haute qualité, des conditions de travail sûres et une protection active de l'environnement. La promotion de la durabilité, de la responsabilité sociale et du bien commun est inscrite dans nos statuts. Nos prestations doivent non seulement répondre aux attentes de nos hôtes et client-e-s, mais aussi contribuer positivement à un avenir durable. Nous nous orientons sur les normes internationales ISO 9001 et ISO 14001.

2. Gestion de qualité

Nous considérons la qualité comme la satisfaction constante des exigences de nos client-e-s, partenaires et collaborateur-ice-s.

Notre conception de la qualité repose sur les principes suivants :

- **Satisfaction des hôtes et des client-e-s** : elle est au centre de nos actions. Nous proposons des solutions de restauration et d'hébergement sûres, hygiéniques, savoureuses et ponctuelles.
- **Prévention des erreurs avant leur correction** : nous privilégions les mesures préventives dans tous les processus.
- **Amélioration continue** : nos processus sont régulièrement contrôlés et optimisés.
- **Compétence des collaborateur-ice-s** : par des formations ciblées, nous favorisons la responsabilité individuelle et la conscience qualité.
- **Partenariats avec les fournisseurs** : nous sélectionnons nos fournisseurs selon des critères de qualité et de durabilité et entretenons une collaboration étroite. Le code de conduite pour les partenaires commerciaux constitue la base de cette coopération.
- **Communication et reporting transparents** : nous encourageons un échange ouvert avec toutes les parties prenantes. Nos objectifs sont régulièrement vérifiés.



3. Protection de l'environnement

Nous assumons la responsabilité environnementale et nous engageons à une gestion durable des ressources. La politique environnementale de la coopérative ZFV repose sur la stratégie de durabilité et est inscrite dans notre objet social (statuts art. 2) ainsi que dans nos valeurs. Elle constitue, avec la stratégie de durabilité, le cadre de la stratégie d'entreprise et la base des objectifs environnementaux.

Les principes suivants s'appliquent à la politique environnementale :

- **Focus sur l'impact** : nos activités environnementales et de durabilité visent l'efficacité. Nous travaillons avec des approches scientifiques, des mesures factuelles et une validation externe. La définition des thèmes essentiels se base sur l'analyse de matérialité de la stratégie de durabilité.
- **Respect des obligations légales et autres engagements contraignants** : nous respectons toutes les lois et réglementations environnementales ainsi que les engagements volontaires signés.
- **Amélioration continue** : notre système de management environnemental est régulièrement contrôlé et optimisé pour garantir une performance accrue. Des audits internes et externes assurent la conformité aux normes.
- **Compétence des collaborateur-rice-s** : par des formations ciblées, nous renforçons la responsabilité individuelle et la conscience environnementale et durable.
- **Partenariats équilibrés** : nous sélectionnons nos fournisseurs selon des critères de qualité et de durabilité et entretenons une collaboration équitable tout au long de la chaîne de valeur. Le code de conduite pour les partenaires commerciaux constitue la base de cette coopération.
- **Communication transparente** : nous favorisons un échange ouvert avec toutes les parties prenantes.

4. Sécurité au travail, protection de la santé et sécurité alimentaire

La sécurité et la santé de nos collaborateur-rice-s, hôtes et partenaires sont des éléments centraux de notre responsabilité d'entreprise.

Les principes suivants s'appliquent à l'assurance de la qualité :

- **Conditions de travail sûres** : La sécurité sur le lieu de travail est garantie grâce à des analyses régulières des risques, des règles de sécurité claires et une gestion de la santé en établissements.
- **Protection de la santé** : La santé physique et psychosociale des collaborateur-rice-s est favorisée par la prévention, des formations et une culture active du feedback.
- **Sécurité alimentaire** par l'application stricte des principes HACCP, une traçabilité complète et des processus hygiéniques tout au long de la chaîne de valeur.
- **Compétence des collaborateur-rice-s** : Formation et sensibilisation à l'hygiène, aux allergènes, aux contrôles de température et aux équipements de protection individuelle.
- **Gestion des urgences** : Des processus et directives clairs définissent la marche à suivre en cas d'incidents, d'urgences, de rappels ou de situations dangereuses pour l'homme et l'environnement.
- **Audits réguliers internes et externes** pour garantir la conformité aux normes.

5. Responsabilité et mise en œuvre

La direction générale est responsable de la mise en œuvre de cette politique et fournit les ressources nécessaires. Tous les collaborateur-rice-s sont invités à contribuer activement à la réalisation de nos objectifs de qualité et d'environnement. L'efficacité de la politique est régulièrement contrôlée et adaptée si nécessaire.



