

Critères

Pour les membres actifs et donateurs de
l'Association Activitalité



1 Le concept de l'Association

L'Association Activalité a été conçue pour soutenir de petites structures économiques et défendre les intérêts de ses membres.

En devenant membre, vous pourrez, recevoir de nombreux bons (=valeurs), participer à des activités et événements à des prix préférentiels. En plus de ces avantages, si vous êtes indépendant ou commerçant, vous pourrez proposer des activités ou offrir des bons en nature de vos produits et ainsi vous faire rapidement connaître et trouver de nombreux adeptes.

Notre association se base sur un principe simple : « L'union fait la force ». Ce sont des prestations win-win car en devenant membre, vous recevrez de nombreux bons et vous pourrez participer si vous le voulez à des activités et événements hors du commun à prix réduits. Les bons sont donnés par nos membres donateurs, appelés aussi "nos amis". Ce sont des commerçants et indépendants qui souhaitent vous faire découvrir ce qu'ils font. Tous les événements et toutes les activités sont des propositions de nos membres actifs, qui sont des indépendants, entrepreneurs ou entreprises qui veulent se faire connaître.

2 Nos buts principaux

- défendre les intérêts de ses membres ;
- participer à la vie sociale et culturelle ;
- soutenir les petites structures économiques ;
- soutenir la création d'emplois et encourager la réinsertion sociale ;
- encourager le commerce équitable et solidaire ;
- soutenir la protection des consommateurs contre les tromperies relatives aux denrées alimentaires ;
- soutenir la protection de l'environnement, le développement durable et promouvoir les énergies renouvelables ;



3 Principes de notre démarche d'évaluation

Notre démarche est un engagement que l'Association Activitalité prend envers ses membres pour leur garantir la fiabilité de ses services par la mise en œuvre de procédures de contrôles.

Pour que ce que l'Association Activitalité propose à ses membres reste au top niveau, nous nous basons sur le principe de la roue de la qualité, illustré dans le schéma ci-dessous.



Figure 1: roue de la qualité

4 Analyse des produits et prestations de nos membres actifs et donateurs

Les membres actifs sont des indépendantes et petites entreprises qui organisent des activités à des prix préférentiels que nous publions sur notre site internet.

Les membres donateurs, appelés aussi nos amis, sont des commerçants et petites entreprises qui offrent des bons en nature de leur produit et prestations qui sont directement redistribués à nos membres.

L'analyse des produits et prestations de nos membres actifs et donateurs se porte sur :

- La qualité
- L'humanité
- La cohérence
- La pertinence
- L'impact sur l'environnement
- L'impact sur l'économie régionale
- Le respect des conditions de travail
- Le respect de nos membres
- L'éthique

5 Analyse de la satisfaction de nos membres

L'évaluation de la satisfaction de nos membres reste notre meilleur indicateur de la qualité des prestations et produits proposés par nos membres actifs et donateur.

Pour ce faire, nous détectons les causes d'insatisfaction, recueillons des avis, dans le but de mieux identifier les exigences de nos membres et d'améliorer nos prestations.

Notre processus général d'analyse de la satisfaction de nos membres se base sur le cercle de la qualité illustré ci-dessous :

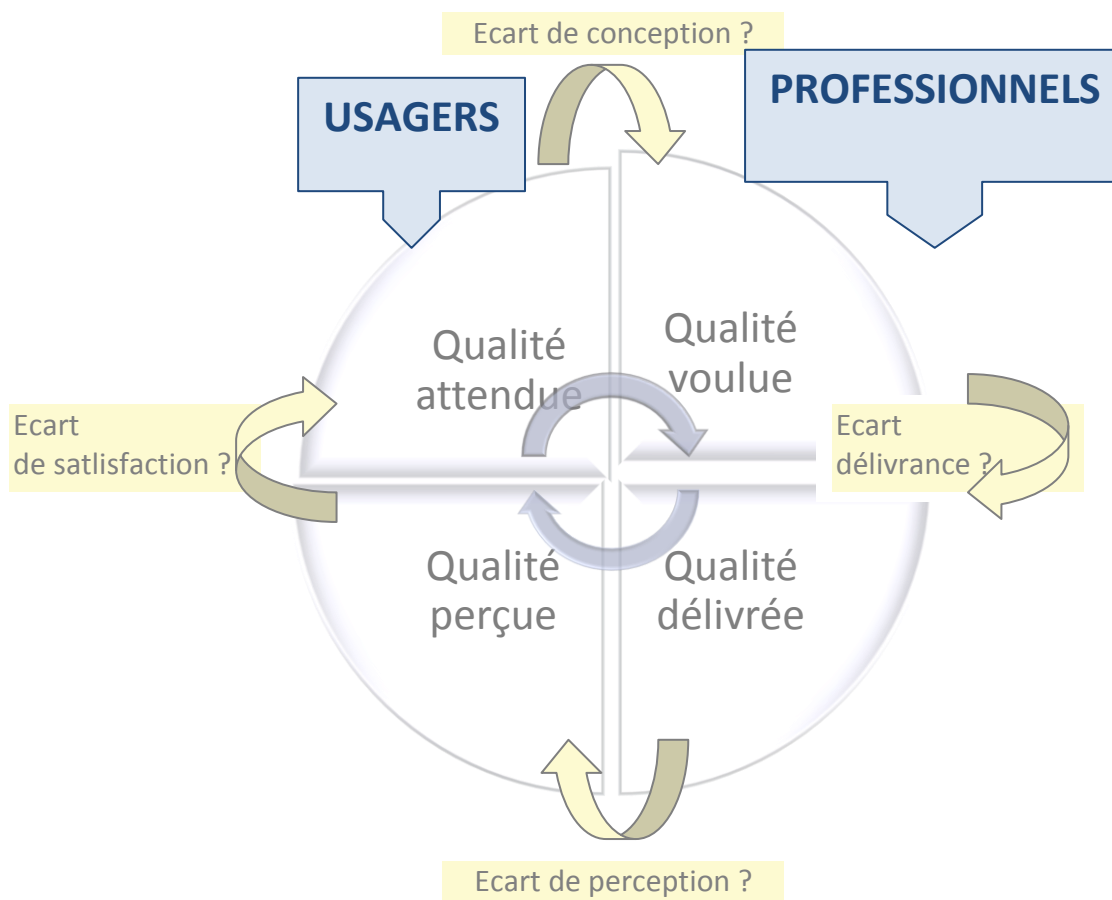


Figure 2: cercle de la qualité

- La qualité attendue se réfère aux attentes et aux besoins de nos membres.
- La qualité voulue est celle que l'Association Activitalité prévoit pour satisfaire les besoins de nos membres.
- La qualité réalisée est le niveau de qualité réellement fourni par nos membres donateur ou notre membre actif.
- La qualité perçue traduit la satisfaction de nos membres.