



KORIAN

POLITIQUE QUALITÉ KORIAN

Chers collègues,

Garantir la meilleure qualité des soins et des services à nos patients, nos résidents, aux personnes que nous accompagnons et à leurs proches est au cœur de notre engagement. Ce niveau d'exigence s'applique à chacun dans son travail quotidien ainsi qu'à nos partenaires.

Notre mission est de tout mettre en œuvre pour améliorer la qualité de vie des personnes qui nous sont confiées. Pour accomplir cette mission, nous savons combien **le soin et le lien** sont essentiels à leur bien-être. La qualité de service et des soins est ancrée dans notre projet Le Soin à Cœur et profondément guidée par la mission et les valeurs⁽²⁾ de Korian.

Notre Système de Management de la Qualité a été conçu dans ce sens, grâce à son approche systémique et méticuleuse de la qualité, en s'appuyant sur les attentions humaines et quotidiennes qui font la différence. **Il structure, harmonise, contrôle, prévient** les risques et guide toute notre entreprise dans une démarche d'amélioration continue, en totale conformité avec la réglementation en vigueur. Il s'assure que les besoins des résidents et patients sont correctement pris en considération et que toutes les améliorations possibles sont mises en œuvre.

Pour y parvenir, nous nous engageons à déployer les politiques adaptées en matière de technologies, d'organisation et de ressources humaines pour répondre à ces 3 axes stratégiques prioritaires :

- **Mettre en œuvre le projet d'entreprise, Le Soin à Cœur, avec un large choix de services et d'implantations en Europe.**
- **Challenger notre mesure de la Satisfaction client en 2021 pour prendre en compte, en continu, toutes les attentes.**
- **Certifier ISO 9001 100 %⁽¹⁾ de nos établissements d'ici 2023.**

GRUPE KORIAN



SOPHIE BOISSARD
Directrice Générale



DIDIER ARMAINGAUD
Directeur Médical,
Ethique et Qualité de
Service Groupe



RÉMI BOYER
Directeur des
Ressources Humaines
et RSE Groupe



FRÉDÉRIC DUROSSEAU
Directeur de
l'Immobilier et du
Développement
Groupe



PHILIPPE GARIN
Directeur Financier
Groupe



BART BOTS
Directeur du
Développement
International



JEAN MARC PLANTADE
Directeur de la
Communication
Groupe



CHARLES-ANTOINE PINEL
Directeur Général des
Nouvelles Activités et
Stratégie d'Offre pour
l'Europe



ANNE CHARLOTTE DYMNY
Directrice de la
Transformation Groupe
et Secrétaire Exécutive
du Comité de Direction
Générale



NICOLAS MÉRIGOT
Directeur Général
France



DOMINIEK BEELEN
Directeur Général
Benelux



FEDERICO GUIDONI
Directeur Général
Italie



MARIUCCIA ROSSINI
Présidente Korian Italie



**MARC-ALEXANDER
BURMEISTER**
Directeur Général Allemagne

(1) Tous les nouveaux établissements intégrant Korian devront se présenter à la certification au maximum la 3^e année de leur intégration ;

(2) Confiance - Initiative - Responsabilité