

## Lettre d'engagement

---

Dès 2006, Chanteloup a engagé une politique volontaire d'amélioration continue de la qualité de ses accompagnements qui s'est traduite par une première démarche d'évaluation interne.

À mon arrivée dans l'établissement, un agent était en formation de licence professionnelle qualité. Depuis qu'elle est diplômée, elle dispose d'un temps hebdomadaire pour développer la documentation et la culture qualité au sein de l'établissement.

En tant que Directrice, je suis responsable de la politique de qualité et vigilante à ce que chacun des agents de Chanteloup veille à placer les enfants et les familles au cœur de ses préoccupations professionnelles.

Cette volonté de continuer à développer une politique qualité se traduit depuis un an par la préparation et l'engagement d'une nouvelle démarche d'évaluation interne qui inscrit l'établissement dans une mise en conformité avec les obligations réglementaires mais surtout qui permet d'évaluer les progrès réalisés suite à l'évaluation interne de 2007.

Par cette lettre, je m'engage formellement aujourd'hui, et l'équipe de Direction à mes côtés, à valoriser la démarche de progrès, à promouvoir les valeurs d'écoute, à évaluer et améliorer les compétences individuelles, à améliorer de façon continue le niveau de service et l'efficacité de notre organisation.

Cet engagement s'articule sur huit points :

- 1) Communiquer en l'interne comme en l'externe sur l'importance de satisfaire les besoins des enfants et de leurs familles, dans le respect des textes législatifs et réglementaires en vigueur et de la déontologie de nos métiers ;
- 2) Fournir une offre répondant de façon optimale aux besoins des enfants et de leurs familles;
- 3) Affecter les moyens humains et matériels nécessaires à nos exigences de qualité et de réactivité ;
- 4) Accroître nos compétences par la formation, l'écoute et des temps de travail et de réflexion commune ;
- 5) Être attentive à construire une équipe de direction solidaire, compétente et dynamique, garante de la satisfaction des enfants et de leurs familles ;
- 6) Favoriser l'expression des enfants et de leurs familles, recueillir, mesurer, analyser leur satisfaction, celles des professionnels et notre capacité à dispenser un accompagnement performant afin de dynamiser la démarche d'amélioration continue de nos pratiques professionnelles ;
- 7) Améliorer les conditions de travail de chacun,
- 8) Être dans la prospective

En synthèse de ces orientations, nos objectifs pour 2012 sont les suivants :

*Pour la satisfaction des enfants et de leurs familles comme celle des professionnels, avec l'équipe de direction, nous souhaitons optimiser nos outils et méthodes de travail :*

- Terminer notre démarche d'évaluation interne
- Développer un plan d'amélioration continue de la qualité
- Réécrire notre projet d'établissement
- Répertorier et organiser tous les outils que nous avons construits au fil des ans, afin de les rendre plus accessibles et efficaces
- Poursuivre le développement de notre système d'information (mise en œuvre du NAS et préparation d'un site internet)
- Réécrire le document unique des risques professionnels
- Rester attentif à la qualité de service de nos prestataires en particulier pour les transports et la restauration.

*pour toujours garder la confiance des enfants et de leurs familles et le sens de notre travail*

L'expression des talents de chacun est notre première garantie d'un accompagnement de qualité pour les enfants et leurs familles par le développement des compétences et l'insertion sociale.



Mme Marie-Odile VELUT

Directrice