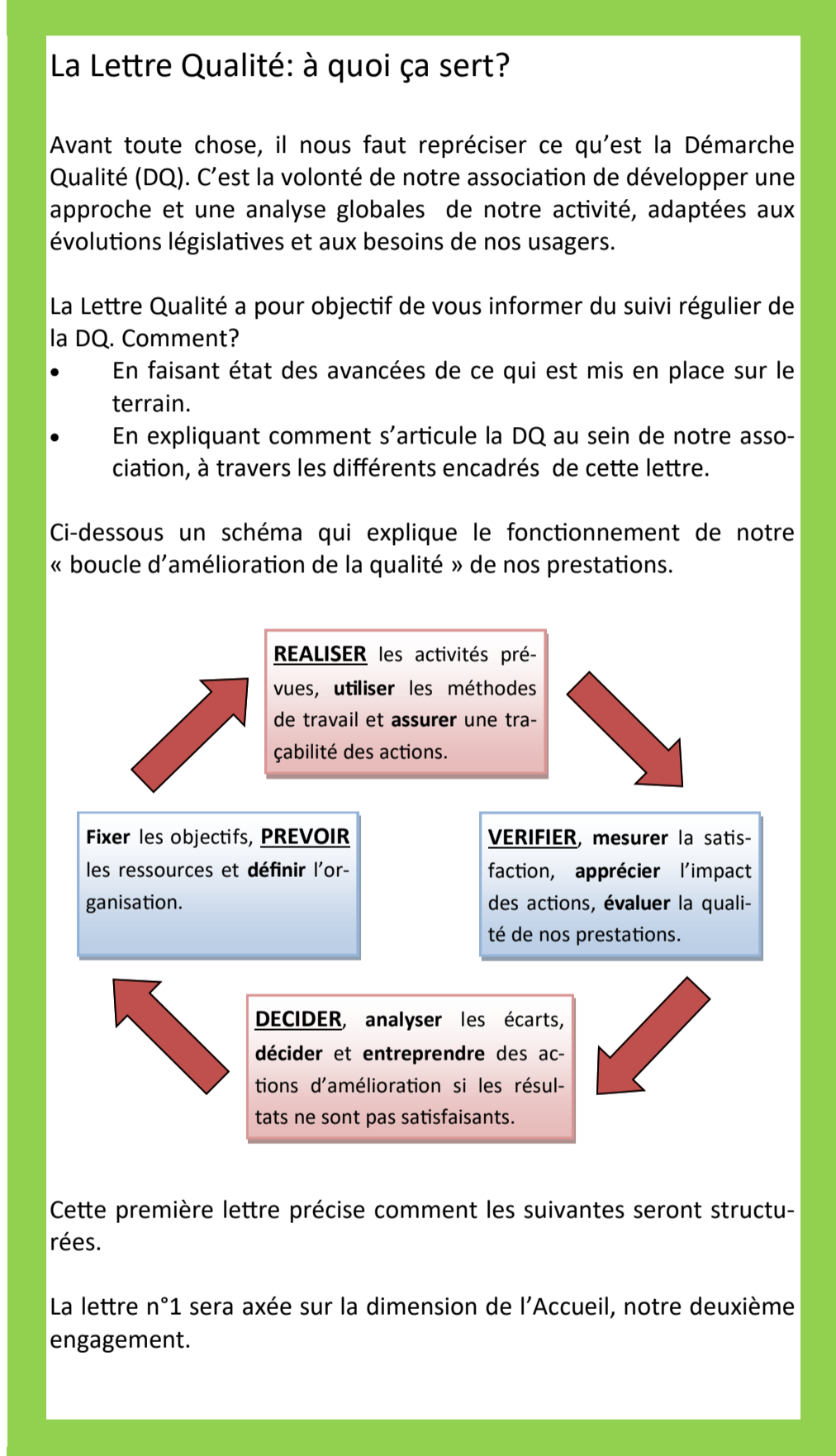


La Démarche Qualité: pour une remise en question continue de nos pratiques et une amélioration continue de nos services.

- Un référentiel régional**
7 engagements sur:
- 1- La Gouvernance
 - 2- L'Accueil
 - 3- L'Accompagnement Collectif
 - 4- L'Accompagnement Personnalisé
 - 5- l'Habitat
 - 6- Le Développement Local
 - 7- La Restauration Sociale
- (Nous reviendrons ici en détails sur nos engagements, en lien avec l'actualité de la DQ).



La Démarche Qualité, c'est qui?

UN TRINOME QUALITE composé de:

- *Une Direction* / Caroline BOIVIN, qui assure le pilotage de la DQ.
- *Un Administrateur* / Vincent SAULNIER, qui assure le co-pilotage de la DQ.
- *Un Référent Qualité* / Freddy BOURGEAIS, qui coordonne la mise en œuvre opérationnelle de la DQ.

Mais aussi l'ensemble des administrateurs, salariés, résidents, usagers et partenaires. Cette démarche est collective et chacun a son rôle à jouer.

(Dans cet encadré, nous mettrons en avant ceux qui œuvrent pour cette DQ).

Notre projet socio-éducatif

Ce document est l'outil interne de référence pour l'ensemble de l'équipe socio-éducative. Il est rédigé pour 4 ans (2017/2020) et vise à apporter des réponses concrètes aux pistes de travail élaborées dans le cadre de la DQ.

(Nous verrons dans cet encadré les objectifs fixés par l'équipe, partant des constats réalisés au travers de cette DQ).

L'enquête de satisfaction, qu'est-ce que c'est?

Cette enquête est réalisée auprès de nos résidents, à leur arrivée (dans le mois qui suit celle-ci) et à leur départ. Elle permet d'apprécier la qualité des services que nous rendons.

Elle sert à recueillir directement auprès des personnes concernées des informations utiles à l'élaboration de pistes de travail pour améliorer nos services

(Nous mettrons donc, ici, en parallèle de l'actualité de la DQ développée dans cette lettre, des données quantitatives et qualitatives, pour vous permettre de mieux comprendre notre processus d'évaluation permanent).

Paroles de résidents, usagers et partenaires:

Nous vous inviterons également à vous exprimer sur les thèmes d'actualité de notre DQ. Pour cette première Lettre Qualité, voici quelques commentaires tirés de l'enquête de satisfaction concernant l'Accueil de nos résidents pour 2016, le premier trimestre 2017 sera consacré à notre engagement sur l'Accueil:

« Rien à dire, très bon accueil. Je conseille le FJT à tout jeune en difficulté. »
« Il n'y a toujours pas internet. J'en ai besoin comme tout le monde ici, je pense. »

