

**MAISON D'ACCUEIL SPÉCIALISÉE  
D'ALESTI**

1264, Chemin Mas d'Alesti  
**30000 NÎMES**  
Tél. : 04.66.26.08.70 / Télécopie : 04.66.26.13.95

---

**LETTRE D'ENGAGEMENT DE LA DIRECTION DANS LA  
DEMARCHE QUALITE**

Nîmes, le 16 mai 2011

La société actuelle est caractérisée par une exigence croissante en matière de Qualité de Service. Il est indispensable en effet aujourd'hui de répondre aux besoins et attentes des usagers en les plaçant au centre du fonctionnement de nos établissements.

L'écoute des usagers est au cœur des préoccupations de la Maison d'Accueil Spécialisée d'ALESTI afin de ne pas cesser d'être au plus près des attentes et besoins des personnes accueillies.

En réponse à cette exigence, la Maison d'Accueil Spécialisée d'ALESTI a décidé de s'engager officiellement dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.

La démarche qualité en optimisant notre organisation et en améliorant au quotidien les processus, permet à chaque professionnel de contribuer à la satisfaction des personnes accueillies.

Dans l'objectif de développer des pratiques homogènes et une vigilance accrue aux besoins et attentes des personnes accueillies, la Maison d'Accueil Spécialisée d'ALESTI s'est engagée à rédiger un référentiel d'auto-évaluation en adéquation avec ses missions et la particularité du public accueilli. Sur la base des résultats de l'auto-évaluation, nous serons en mesure d'ici quelques mois de formaliser et de communiquer nos objectifs et notre politique qualité.

Dans cette optique, un comité de pilotage a été créé afin de mener à bien cette démarche et de veiller à l'application du plan d'action qualité.

Par ailleurs, je veillerai à ce que le Responsable d'Assurance Qualité ait toute autorité et les moyens nécessaires à la mise en œuvre, au suivi et à l'amélioration du système de management qualité.

En ma qualité de directrice, je m'engage personnellement à fédérer l'ensemble des acteurs institutionnels autour de l'amélioration continue de la qualité et souhaite que chaque professionnel agisse dans la perspective d'une qualité globale et pérenne de notre action tout en m'engageant à soutenir toute action en ce sens, autant que faire ce peut.

Lidwine GUEIDAN  
Directrice

