

## La lettre d'engagement de la Direction

Depuis sa création en 1976, notre Association développe une mission d'utilité et de cohésion sociale en faveur des séniors et leur entourage. Nous nous attachons à apporter un accompagnement global afin de faciliter le passage à la retraite et le parcours de vie et de soins.

Le projet associatif repose sur des **valeurs fondamentales** que l'Association entend transposer dans l'ensemble de ses actions :

**ETHIQUE · HUMANISME · RESPECT · ENGAGEMENT · SOLIDARITE · CREATIVITE**

Nous souhaitons apporter à nos bénéficiaires :

- Notre professionnalisme,
- Notre expérience du sur-mesure de l'accompagnement,
- Notre empathie et flexibilité, mais également notre rigueur et notre réactivité,
- Des réponses adaptées à leurs besoins,
- Une satisfaction durable des services et des prestations,
- Des prestations certifiées par les évaluateurs externes.

**Je m'engage**, pour cela, à fournir les moyens et les ressources nécessaires pour la réalisation de cette politique et notamment la mise en place d'un système de management de la qualité visant à maintenir et à améliorer la qualité de nos services.

**Madame Emilie LEGRAIN**, notre responsable qualité a toute délégation pour la mise en place du système de management de la qualité et doit me rendre compte périodiquement de son bon fonctionnement et de son efficacité.

Je demande à l'ensemble des professionnels et bénévoles de l'Association d'adhérer à cette politique.

La Directrice,  
Oxana DESSEAUX



