



L'association des PEP CBFC, avec près de 1 300 salariés, est aujourd'hui un acteur incontournable de l'Economie Sociale et Solidaire. Notre priorité est de veiller à ce que l'ensemble de nos actions et nos projets se développent en cohérence avec les besoins et les évolutions de notre secteur et dans le respect des valeurs de Laïcité, Solidarité, Égalité et Citoyenneté, affirmées dans notre projet associatif.

Nous nous inscrivons depuis plusieurs années dans une dynamique globale d'amélioration continue de la qualité qui a conduit la délégation de Côte d'Or à une certification ISO 9001 de ses activités sociales et médico-sociales. Ainsi nous affirmons notre volonté d'aller au-delà du nécessaire respect des exigences de la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Nous soutenons et accompagnons par ailleurs la démarche de certification de notre secteur sanitaire par la Haute Autorité de Santé. Cette démarche qualité associative constitue aujourd'hui un véritable outil de management de la performance de nos établissements et services.

Parce que nous sommes soucieux de la qualité du service rendu à nos usagers, quel que soit leur degré d'autonomie, leur handicap, leur parcours et/ou leur environnement, cette démarche participative nous amène à réinterroger parfois les évidences, dans l'objectif d'offrir et d'améliorer un accompagnement personnalisé aux enfants, adolescents, et adultes que nous accueillons.

Ainsi, nous nous engageons à :

- Respecter le libre choix de nos usagers, de nos patients et de leurs représentants,
- Associer les familles à l'élaboration et la mise en œuvre du projet personnalisé et/ou du projet de soin de l'utilisateur accueilli,
- Développer nos qualités d'attention, d'écoute et d'accueil envers nos usagers et nos patients,
- Mettre en œuvre un accompagnement respectant et promouvant les principes de bientraitance,
- Impliquer nos professionnels dans la mise en œuvre des axes d'amélioration définis et affichés dans nos projets d'établissements,
- Proposer un cadre de travail respectueux des professionnels,
- Consolider nos réseaux et développer nos partenariats,
- Effectuer une communication simple et claire autour de notre organisation et de nos fonctionnements,
- Homogénéiser nos outils, mutualiser nos moyens pour favoriser une cohésion et une unité associative,
- Veiller à la mise en œuvre de nos Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens et au respect de leur programmation,
- Evaluer régulièrement nos pratiques et leur qualité auprès de nos clients et usagers,
- Et plus globalement, consolider ces objectifs dans le cadre d'une démarche RSO (Responsabilité Sociale des Organisations)

La certification de notre système de management concrétise l'aboutissement logique de notre démarche d'amélioration de la qualité déjà mise en œuvre dans nos établissements et services depuis 2008 pour piloter les suites de l'Evaluation Interne. Nos objectifs se situent aujourd'hui vers une extension progressive de cette certification pour l'ensemble de nos établissements. Nous inscrivons résolument nos actions sur la gestion des risques et l'évaluation de la performance dans l'esprit de la version 2015 de la norme ISO 9001.

Cette démarche de certification permet de conforter notre engagement qualité associatif, tant en interne en valorisant le professionnalisme de nos équipes, en validant les améliorations réalisées et les objectifs affichés dans nos projets d'établissements, qu'en externe en communiquant sur ce signal de qualité auprès de nos partenaires.

Fabrice TOLETTI
Directeur Général des PEP CBFC
Dijon, le 23 avril 2018



Notre engagement qualité est porté à la connaissance de l'ensemble des personnels par affichage dans l'ensemble des établissements et services des PEP CBFC.