

Blois, le 13 octobre 2023

## TRAITEMENT ET PRISE EN CHARGE DE LA DEMANDE DES USAGERS : LA MAISON DÉPARTEMENTALE DE L'AUTONOMIE DE LOIR-ET-CHER REÇOIT LA PREMIÈRE CERTIFICATION ISO 9001 FRANÇAISE



Créée le 1<sup>er</sup> janvier 2023 dans une logique de rapprochement des services de la direction de l'autonomie et de ceux de la maison départementale des personnes handicapées (MDPH), la maison départementale de l'autonomie (MDA) du Loir-et-Cher est un lieu unique où les personnes âgées, les personnes en situation de handicap, leurs familles et leurs proches accèdent à toutes les informations sur les dispositifs les concernant. Afin de répondre aux attentes des administrés et de l'ensemble des parties prenantes tout au long du parcours de l'usager, le conseil départemental, en tant que chef de file des solidarités, s'est engagé depuis fin 2020 dans une démarche de management

de la qualité. Au terme d'un travail collectif, la MDA vient de recevoir, pour la première fois en France, la certification ISO 9001, norme internationale qui repose sur des principes comme une forte orientation client, la motivation et l'engagement de la direction, l'approche processus et l'amélioration continue.

Socle du système de management des services départementaux de la direction Loir-et-Cher solidaire, la politique qualité de la MDA est axée sur la satisfaction des usagers, des partenaires institutionnels, des structures médico-sociales et des acteurs de l'autonomie dans une optique d'optimisation du bien-être du personnel et du bon fonctionnement des services. Cette démarche a été initiée depuis fin 2020 dans une logique d'amélioration continue pour garantir un service public de qualité. Fruit d'un travail d'équipe entre la MDA et la direction des ressources et innovations des solidarités (DRIS) l'obtention de cette certification inédite témoigne de l'engagement du Département envers l'amélioration continue de son fonctionnement et de son organisation.

**« La MDA de Loir-et-Cher est la première de France à obtenir cette certification. Consécration de l'ensemble des efforts à l'attention des aînés et des personnes en situation de handicap, l'aboutissement de ce processus s'inscrit pleinement dans le [projet de mandat Loir-et-Cher en action 2022-2028](#). La création de la maison départementale de l'autonomie et du service qualité, pilotage et accompagnement à l'autonomie sont des étapes importantes pour assurer la satisfaction des usagers et l'amélioration continue des services apportés par notre collectivité aux citoyens du Département. La mise en place de ce système de management de la qualité (SMQ), l'adoption d'un référentiel de qualité adapté aux besoins de la MDA, tel qu'exigé par la norme ISO 9001, permet d'être plus lisible pour nos partenaires et d'accroître la satisfaction de nos concitoyens »** a déclaré Philippe Gouet, président du conseil départemental.

**« L'accompagnement des aînés et des personnes en situation de handicap est essentiel pour notre société. Le travail collectif mené par la MDA et la DRIS dans le cadre de cette démarche de certification est vecteur de la qualité des accompagnements que nous souhaitons proposer aujourd'hui et demain. La norme ISO 9001 est reconnue dans le monde entier comme un symbole d'engagement envers la qualité, la satisfaction de l'usager et l'efficacité opérationnelle. Elle témoigne de notre capacité à respecter des normes strictes de manière organisée pour apporter des réponses dans des délais plus courts aux usagers. »** a ajouté Monique Gibotteau, vice-présidente chargée de la solidarité, de l'autonomie, du handicap et des aides à domicile.

## CONTACT PRESSE

suivez-nous sur :  
departement41



Flavien Cuperlier – Attaché de presse  
Conseil départemental de Loir-et-Cher

[flavien.cuperlier@departement41.fr](mailto:flavien.cuperlier@departement41.fr) - 02 54 58 54 60