



# Politique & Engagement Qualité



Services aux personnes à domicile - NF311  
 Délivrée par AFNOR Certification - [www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com)  
 ADAD 14 rue Jean-Louis Delaporte 10000 TROYES  
 Tél. : 03.25.73.07.70.

L'objet social de l'association est de mettre ses compétences au service des familles rencontrant des difficultés, ponctuelles ou permanentes, d'intégration sociale voire au sein même de leur cellule familiale.

Depuis sa création, il y a plus de 40 ans, l'ADAD n'a cessé de s'adapter aux nouvelles exigences des familles et des partenaires sociaux. Sa pérennité s'est forgée au fil des années sur la spécificité de son activité et sur la qualité de son travail quotidien : aide et soutien individualisés aux familles, réponse à l'évolution de leurs besoins et de leurs attentes, respect des droits fondamentaux des personnes aidées.

En 2017, l'ADAD a réalisé sa première évaluation interne, certes pour répondre à l'obligation réglementaire, mais également pour s'interroger sur ses pratiques aussi bien en interne qu'en externe ainsi que sur la qualité des prestations proposées. Cette évaluation s'inscrit dans la démarche qualité mise en place depuis plus de dix ans au sein de l'association.

L'ADAD s'engage notamment à :

- Respecter la déontologie du secteur de l'aide à domicile ;
- Réserver un accueil courtois et respectueux et avoir une écoute attentive ;
- Évaluer les besoins des familles et leur évolution ;
- Proposer une offre de service individualisée et conforme à la demande ;
- Réaliser les interventions adaptées et convenues dans le contrat ;
- Mesurer régulièrement la satisfaction des familles ;
- Tenir compte des commentaires et remontées d'informations ;
- Traiter toute réclamation et dysfonctionnement ;
- Contrôler et analyser les indicateurs qualité et les enregistrements ;
- Définir des objectifs d'amélioration du service ;
- Mettre en œuvre les actions correctives appropriées.

Pour fixer ses objectifs de l'année 2018, l'ADAD a particulièrement été attentive et sensible aux remarques des familles qu'elle accompagne et à celles de ses salariés. Quatre grands objectifs ont été définis lors du comité de suivi qualité du 17 septembre 2018 :

Objectifs 2018-2019	Actions	Indicateurs
Mettre à jour les objectifs d'intervention dans les téléphones des intervenantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Pour chaque nouvelle prise en charge, actualisation des objectifs d'intervention + nom du TMS + nom des enfants</li> <li>◆ Actualisation des informations dès qu'une anomalie est signalée par une salariée</li> </ul>	<b>Indicateur n°1</b> : Pourcentage de satisfaction des salariés dans la catégorie « intervention » des enquêtes de satisfaction
Assurer la continuité du service en cas de maladie/congés	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Proposer des interventions de remplacement le plus souvent possible</li> <li>◆ Assurer un meilleur suivi des départs en congés</li> </ul>	<b>Indicateur n°2</b> : Création d'une procédure de gestion des absences prévisibles et imprévisibles
Renforcer la communication en interne	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Améliorer la transmission des messages entre le personnel administratif et le personnel intervenant</li> </ul>	<b>Indicateur n°3</b> : Pourcentage de satisfaction de la catégorie "communication" du questionnaire de satisfaction salariés
Instaurer un lien privilégié avec nos partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Organiser une journée Portes Ouvertes + des rencontres régulières entre les RS et les TMS</li> </ul>	<b>Indicateur n°4</b> : Mise en place d'une enquête de satisfaction des partenaires spécifique sur ces événements

L'année à venir sera donc consacrée à l'atteinte de ces objectifs.

Fait à Troyes, le 2 octobre 2018,

Philippe HANEN, *Président*

Marie QUINTIN, *Directrice*