



Politique & Engagement Qualité



Services aux personnes à domicile - NF311
 Délivrée par AFNOR Certification - 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.

Fin 2018, l'ADAD a réalisé sa première évaluation externe, couplée à l'audit de renouvellement. Cette évaluation s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations proposées 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 2020, l'ADAD a particulièrement été attentive et sensible aux remarques des salariés et des partenaires, au travers leurs réponses aux questionnaires de satisfaction. Quatre grands objectifs ont été définis lors du comité de suivi qualité du 27 septembre 2019 :

Objectifs 2019-2020	Actions	Indicateurs
Instaurer un lien privilégié avec nos partenaires	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Organiser une journée Portes Ouvertes + des rencontres régulières entre les RS et les TMS 	Indicateur n°1 : Mise en place d'une enquête de satisfaction des partenaires spécifique sur ces événements
Améliorer le contenu des écrits professionnels	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Organiser une formation sur le contenu des écrits professionnels, organiser une rencontre avec l'ASE pour savoir quels sont leurs besoins et éventuellement, mise en place d'un groupe de travail pour création d'une grille 	Indicateur n°2 : Taux de satisfaction des partenaires concernant le contenu des écrits professionnels
Améliorer la gestion des plannings	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Ne pas dépasser 3 intervenantes par famille pour favoriser le suivi par les intervenantes et la RS (hors DH et familles nécessitant des interventions tous les jours ou presque) ◆ Optimiser les déplacements entre familles 	Indicateur n°3 : Taux de satisfaction des intervenantes concernant les plannings et le suivi des familles
Former le personnel administratif	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Proposer des formations au personnel administratif, en adéquation avec leur poste 	Indicateur n°4 : Taux de satisfaction du personnel administratif concernant les formations

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

Fait à Troyes, le 1^{er} octobre 2019,

Philippe HANEN, *Président*

Marie QUINTIN, *Directrice*