

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.

Suite au dégât des eaux qui a touché l'ADAD en février 2020, puis la pandémie de Covid-19, les objectifs définis pour 2020 n'ont pas pu être réalisés. Aussi, l'ADAD a décidé de maintenir ses objectifs pour l'année 2021. Ces quatre objectifs ont été validés par le Comité de Suivi Qualité qui s'est réuni le 11 septembre 2020 :

Objectifs 2021	Actions	Indicateurs
Instaurer un lien privilégié avec nos partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Organiser une journée Portes Ouvertes + des échanges réguliers entre les RS et les TMS</li> </ul>	<p><b>Indicateur n°1</b> : satisfaction globale quant à l'organisation de la JPO &gt; 80%</p> <p><b>Indicateur n°2</b> Taux de satisfaction &gt; 80% pour les échanges entre les partenaires et l'ADAD</p>
Améliorer le contenu des écrits professionnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 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</li> </ul>	<p><b>Indicateur n°3</b> : Taux de satisfaction &gt; 75 % des partenaires concernant le contenu des écrits professionnels</p>
Améliorer la gestion des plannings	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 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)</li> <li>◆ Optimiser les déplacements entre familles</li> </ul>	<p><b>Indicateur n°4</b> : &lt;10% des familles ont plus de 3 intervenantes différentes</p> <p><b>Indicateur n°5</b> : baisse de 10% des kms réalisés en interséquence par les intervenantes</p>
Former le personnel administratif	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Proposer des formations au personnel administratif, en adéquation avec leur poste</li> </ul>	<p><b>Indicateur n°6</b> : 90% du personnel administratif a suivi une formation en 2020</p>

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

Fait à Troyes, le 11 septembre 2020,

Philippe HANEN, *Président*



Marie QUINTIN, *Directrice*

