

LETTRE D'ENGAGEMENT DES DIRIGEANTS FEDERAUX 2019 - 2021

Madame, Monsieur,

Le réseau ADMR de la Haute - Corse s'est engagé depuis plusieurs années dans la mise en place d'une politique qualité à l'attention de ses clients, garantie de nos valeurs et de la recherche de la qualité de nos prestations.

Nous portons à votre connaissance cette politique qualité.

Elle se décline en :

- ✚ **5 garanties**
- ✚ **5 thèmes d'orientations**
- ✚ **Des objectifs annuels**

NOS 5 GARANTIES

• **Garantir notre projet politique**

La qualité de service est un objectif majeur.

Notre politique qualité vise à garantir la déclinaison du projet politique ADMR et le plan d'actions fédéral dans les projets de service et projets associatifs des associations. Elle vise également à développer l'écoute de vos besoins et attentes et améliorer votre satisfaction.

▪ **Garantir un système qualité**

Pour mettre en œuvre cette politique qualité, la Fédération ADMR construit un Système Qualité qui vise à assurer l'efficacité des activités, l'amélioration continue et la prise en compte de vos besoins et attentes mais également des bénévoles et salariés qui participent au service.

Notre système qualité est global et intègre l'ensemble des exigences réglementaires et conventionnelles (loi du 2 janvier 2002, agrément services à la personne et autres dispositions réglementaires et conventionnelles), normatives (norme NF « Services aux Personnes ») et internes (projet politique ADMR et plan d'actions fédéral).

• **Garantir la qualité en réseau**

Notre SMQ (Système Management Qualité) est construit en réseau sur la base de la participation des associations aux différentes instances du projet et est piloté au niveau fédéral.

Ces instances sont principalement

- ✓ Le comité de suivi qualité : Il pilote la construction, le suivi et le contrôle de la démarche
- ✓ Le comité de direction : Il valide les actions proposées par le comité de suivi
- ✓ Le CA : Il valide en dernier ressort les décisions et les documents relatifs à la démarche
- ✓ Les référents associatifs : Ils garantissent la mise en place des actions au sein de chaque association
- ✓ La veille associative : Réalisée par un salarié fédéral : Identifie des écarts de mise en pratique au sein des associations locales.
- ✓ Le soutien et l'accompagnement technique : réalisée par un salarié fédéral : Il accompagne et soutient l'association à la mise en place concrète de chaque document dans le cadre de la démarche.

L'analyse de votre satisfaction et la mise en place de mesures préventives et correctives sur le plan départemental nécessitent par ailleurs que les enregistrements des associations puissent être régulièrement analysés par le BRQ. Le binôme propose alors des avis et actions à la Commission Qualité que les valide avant de les diffuser aux associations pour mise en œuvre.

Notre système qualité en réseau permet donc à la fois de diffuser les objectifs fédéraux dans les associations tout en favorisant la remontée d'information et le partage d'expérience de suivi de la qualité des associations vers la fédération.

- **Garantir les principes du management de la qualité**

Pour rappel, les principes du management qualité sont les suivants :

- l'implication forte des dirigeants
- une démarche participative impliquant l'ensemble des collaborateurs
- le déploiement d'une approche processus visant à assurer leur efficacité
- la pérennisation d'une démarche d'amélioration continue de la qualité
- l'anticipation des attentes et des besoins des clients et le suivi de leur satisfaction

- **Garantir l'implication de tous**

Bénévoles et salariés, sommes tous impliqués dans la construction et le suivi du système qualité. Chaque remontée d'informations, chaque analyse peut contribuer à améliorer le système et donc à garantir une satisfaction encore plus importante de votre part, vous qui êtes clients des associations ADMR.

NOS 5 ORIENTATIONS

Notre Politique Qualité traduit également très clairement des orientations stratégiques. Ces orientations, considérées comme facteurs clés de succès pour l'ADMR de Haute - Corse sont regroupées en 5 thèmes majeurs sous l'appellation « IDEAL » :

- **I : Image** : rénover notre Image pour séduire d'autres Clients et de futurs collaborateurs,
- **D : Développement** : Développer notre activité pour pérenniser nos emplois et créer de nouveaux services,
- **E : Exigence** : servir toujours mieux les Exigences de nos Clients pour leur totale satisfaction dans un total **RESPECT** et selon les valeurs suivantes:
 - Réactivité,
 - Ethique,
 - Sécurité,
 - Professionnalisme,
 - Ecoute,
 - Confidentialité,
 - Transparence.
- **A : Améliorer** notre politique sociale pour fidéliser nos Ressources Humaines,
- **L : Lien social** : Développer le lien social afin de maintenir nos valeurs de proximité.

NOS OBJECTIFS

Les objectifs qualité de notre réseau départemental ADMR

Des objectifs qualité sont fixés par le Conseil d'Administration fédéral du réseau départemental de la Haute-Corse. Charge ensuite à chaque association d'intégrer ces objectifs au niveau local. Les résultats des objectifs de l'année échue sont établis en comité qualité et présentés au Conseil d'Administration fédéral chaque début d'année. Nos objectifs sont donc retravaillés une fois par an.

Notre politique qualité a pour but de répondre à vos besoins dans le respect des valeurs que nous portons et des contraintes liées à notre fonction.

Fait à Lucciana.....Le 02/09/2019.....

Le Président,
Antoine SABATINI

Le Directeur,
Jean-Claude Nativi

