

OBJECTIFS QUALITE 2024 / 2025

AXE 1 : GARANTIR L'HARMONISATION DES PRATIQUES ET LA TRANSVERSALITE DES SERVICES

- ➔ Formaliser les processus FD : *mise en place des process management, réalisation, support*
 - Procédures retravaillées selon les logigrammes et les modes opératoires
- ➔ Formaliser des procédures autour d'indicateurs économiques, et initier une démarche de contrôle :
 - Chaque pilote alimente son tableau de bord et des procédures formalisées : ratio et effectivité des plans d'aide
 - 100% des associations contrôlées mensuellement
- ➔ Poursuivre la démarche d'amélioration continue :
 - 100% des objectifs par association suivis
 - Liste des indicateurs : ratio, effectivité, activité, RI, Réclamations, Coordination, VAD, etc...
- ➔ Accompagner nos bénéficiaires par une prise en charge pluridisciplinaire et transversale :
 - Nombre de projets personnalisés communs
 - Nombre de PEC communes SSIAD-ESA / SAAD
 - Nombre de réunions de coordinations
 - 100% des RI « situations préoccupantes » suivies dans le tableau

AXE 2 : ADAPTER NOTRE OFFRE A L'EMERGENCE DE NOUVEAUX BESOINS

- ➔ Veiller à la satisfaction des clients :
 - 90% des clients satisfaits
 - 100% des bilans réalisés
- ➔ Repérer les besoins des clients : *VAD*
 - 3200 VAD à réaliser
- ➔ Ouvrir l'établissement vers l'extérieur : *partenariat, projets personnalisés, coordinations*
 - Nombre de réunions de coordinations
 - Nombre de conventions
- ➔ Développer la dynamique projet : *nombre de projets nouveaux réalisés*
 - 3 nouveaux projets réalisés

AXE 3 : INNOVER NOTRE POLITIQUE EN RESSOURCES HUMAINES

- ➔ Veiller à la satisfaction des salariés :
 - 80 % des salariés satisfaits

- ➔ Intégrer une démarche d'amélioration continue au sein de la politique RH : *analyse des indicateurs annuels visant à diminuer les risques pro* :
 - 100% des EPI analysés
- ➔ Déployer des dispositifs sensibilisants aux RBPP :
 - Lancer une enquête auprès du pôle ESMS et des ATL sur les niveaux de connaissance RBPP.
 - Mettre en place un plan d'actions suite à l'analyse des résultats
- ➔ Fidéliser les salariés :
 - * Mettre en place des espaces salariés dédiés à la détente et à la relaxation :
 - 5 espaces salariés
 - * Améliorer et augmenter les temps d'échanges et de partage d'information :
 - 20 réunions de coordinations salariés
 - 100 % des réunion RH (Audit RH)
 - * Mettre en place un dispositif de parrainage pour les nouveaux salariés :
 - 85% des salariés recrutés parrainés
 - * Mettre en place des actions de prévention : *TMS et évacuation du stress*
 - 4 formations/actions de prévention sur ces thèmes
- ➔ Déployer nos actions de recrutement :
 - Nombre d'articles / reportages
 - Nombre de rencontres mairies

AXE 4 : FAVORISER LE DEPLOIEMENT DES NOUVELLES TECHNOLOGIE

- ➔ Développer des espaces numériques d'échange et de partage avec les clients :
 - Augmenter la base de données des mails clients de +20%
 - Augmenter le nombre de factures envoyées par mail de +20%
- ➔ Améliorer nos logiciels métiers afin d'optimiser l'échange de données entre les salariés et les établissements :
 - Poursuite du déploiement ESMS numérique

AXE 5 : S'INSCRIRE DANS UNE DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE ET ECO RESPONSABLE

- ➔ Optimiser les déplacements :
 - Ratio : 4
- ➔ Privilégier les matériaux et matériels écologiques :
 - Tous les nouveaux achats intègrent ces valeurs

Président
ADMR Haute-Corse



Directeur Général
ADMR Haute-Corse

