

LETTRÉ D'ENGAGEMENT DES DIRIGEANTS FEDERAUX 2026-2030

Madame, Monsieur,

Depuis plus de 15 ans, le réseau ADMR de Haute-Corse est certifié par AFNOR. Cette certification conforte notre engagement à vous offrir des services de qualité, dans le respect des valeurs de l'ADMR. Elle garantit que nous mettons tout en œuvre afin d'améliorer nos prestations et de répondre au mieux à vos attentes.

Ainsi, parce que votre satisfaction est essentielle, nous vous présentons les engagements qui guident la qualité de nos services.

NOS GARANTIES

Vous offrir un service de qualité

La qualité de nos services est une priorité.

Notre objectif est de vous proposer un accompagnement qui respecte les valeurs de l'ADMR et qui répond au mieux à vos besoins et à vos attentes.

Pour cela, nous mettons en œuvre un plan d'actions commun à toutes les associations ADMR. Nous restons également à votre écoute afin d'améliorer en permanence nos services et votre satisfaction.

Une organisation mise en place pour assurer la qualité

Pour garantir la qualité de nos services, la Fédération ADMR a mis en place une organisation dédiée.

Cette organisation permet :

- D'assurer le bon fonctionnement des services,
- D'améliorer en continu nos pratiques,
- De mieux prendre en compte vos besoins et vos attentes.

La qualité repose aussi sur l'engagement quotidien des bénévoles et des salariés qui vous accompagnent. Notre organisation respecte les obligations légales et réglementaires, les normes de qualité des services à la personne ainsi que les engagements internes de l'ADMR.

Une démarche qualité partagée dans tout le réseau ADMR

La qualité est suivie et améliorée grâce à un travail collectif entre les associations locales et la Fédération ADMR.

Plusieurs acteurs y contribuent :

- Un comité de suivi qualité qui organise et suit la démarche,
- La direction qui valide les actions proposées,
- Le conseil d'administration qui prend les décisions importantes,
- Des référents dans les associations qui mettent en place les actions sur le terrain,
- Les équipes de la Fédération qui accompagnent les associations.

Cette organisation permet de partager les expériences, de faire remonter les informations et d'améliorer les pratiques dans tout le réseau ADMR.

Des principes pour améliorer en permanence nos services

Notre démarche qualité repose sur plusieurs principes essentiels :

- L'engagement des responsables de l'ADMR,
- La participation des salariés et des bénévoles,
- Une organisation claire des services,
- Une amélioration continue de la qualité,
- L'écoute attentive de vos besoins et de votre satisfaction.

L'implication de tous pour mieux vous accompagner

À l'ADMR, toutes les équipes travaillent ensemble pour garantir la qualité de l'accompagnement.

Chaque remarque, suggestion ou retour d'expérience peut nous aider à améliorer nos services.

Cette implication collective nous permet de mieux répondre à vos attentes et de vous offrir un accompagnement toujours plus adapté.

NOS ORIENTATIONS

Notre politique qualité traduit également des orientations stratégiques. Ces orientations, considérées comme facteurs clés du succès pour l'ADMR de Haute-Corse sont regroupés en 5 thèmes majeurs sur l'appellation « **IDEAL** » :

IMAGE, rénovez notre image pour séduire d'autres clients et de futurs collaborateurs.

DEVELOPPEMENT, développer notre activité pour pérenniser nos emplois et créer de nouveaux services.

EXIGENCE, servir toujours mieux les exigences de nos clients pour leur totale satisfaction dans un total respect.

AMELIORER notre politique qualité pour fidéliser nos ressources humaines

LIEN social, développer le lien social afin de maintenir nos valeurs de proximité.

NOS OBJECTIFS

Le Conseil d'Administration de la Fédération ADMR de Haute-Corse fixe chaque année des objectifs pour améliorer la qualité des services.

Chaque association ADMR du département les adapte ensuite à son organisation et les met en œuvre au niveau local.

Un bilan est réalisé chaque année afin de vérifier les résultats obtenus et de poursuivre l'amélioration de nos services.

Notre démarche qualité a pour objectif de répondre au mieux à vos besoins, tout en respectant les valeurs de l'ADMR et les missions qui nous sont confiées.

Fait à deciana.....

Le 08/04/2026.....

Le Président,
Nonce GIACOMONI



Le Directeur Général,
Jean-Claude NATIVI

