

## ENGAGEMENT QUALITÉ

L'association **ADPA Nord Isère** a été créée en 1968. C'est une association à but non lucratif, régie par la loi 1901, qui intervient sur le Nord Isère. Elle a pour but de promouvoir le soutien à domicile des personnes fragilisées en demande d'aide et / ou de soins et de faciliter le maintien à domicile, l'aide aux familles et toute activité liée à la réalisation de cet objectif, dans le respect des droits et libertés de chacun.

L'ADPA Nord Isère vise un niveau de qualité qui répond aux besoins et aux attentes de ses bénéficiaires et de ses différents partenaires.

Consciente de faire évoluer ses structures, ses moyens et ses méthodes pour apporter satisfaction à ses bénéficiaires et renforcer la crédibilité de la structure sur le territoire, l'association a développé et mis en place une structure opérationnelle de pilotage et de suivi de la qualité selon la norme AFNOR NF-X 50-056.

Dans cet esprit la politique qualité de l'association est définie et formalisée à partir d'orientations stratégiques. En particulier cette politique se traduit par les objectifs suivants définis selon trois axes :

1) Les bénéficiaires :

- Améliorer le degré de satisfaction des bénéficiaires en élevant le niveau de la prestation de l'association ;
- Harmoniser les services proposés dans chacune des antennes ;

2) Le personnel :

- Professionnaliser et fédérer les équipes ;
- Garantir le cadre éthique des missions du personnel ;

3) Les partenaires :

- Optimiser les ressources humaines, financières et matérielles ;
- Optimiser l'ensemble des processus et l'organisation de l'association ;

Le Conseil d'Administration et la direction de l'association s'engagent à mobiliser et à mettre en adéquation les ressources humaines et matérielles nécessaires à la certification. Parallèlement la direction attend que chaque professionnel se sente concerné par cette démarche : l'implication de tous est nécessaire.

Le Qualiticien UNA et la Référente Informatique et Qualité sont chargés de la mise en œuvre des actions nécessaires sur le terrain. Le « Comité de pilotage qualité » veillera au bon déroulement du projet.

Par ailleurs, l'ADPA NORD ISERE a pour objectif de fournir un niveau de services similaires dans chacun de ses sites.

L'obtention de la certification viendra témoigner des efforts consentis et de l'engagement de tous et constituera un gage de professionnalisme auprès des bénéficiaires de l'association, et un engagement d'efficience auprès des partenaires et financeurs.

Cet engagement qualité a été approuvé par le conseil d'administration du 25/04/2012.

La Présidente de l'association



La Directrice de l'association

