

# LA DÉMARCHE QUALITÉ AU SEIN DU RÉSEAU ADMR

Précaution constante de l'ADMR, la démarche qualité était déjà lancée depuis les années 90, avec l'adoption de la charte qualité ADMR et la participation aux travaux sur la norme Afnor. Plus récemment, le réseau a contribué à la construction du nouveau dispositif d'évaluation de la qualité de la Haute Autorité de Santé via une contribution nationale.

La diversité de services et de structures conduit le réseau ADMR à s'appuyer sur différents types de démarches qualité. Pour la plupart, ces démarches s'inscrivent dans un cadre réglementaire, qui impose de justifier des moyens mis en œuvre pour assurer la qualité des services à la personne. Il s'agit notamment de répondre aux exigences de la loi 2002-2 et de ses outils tels que le projet de service, le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement... Mais aussi de respecter les exigences des différents cahiers des charges en fonction des activités proposées et des personnes accompagnées. Certaines structures mettent également en place une politique d'amélioration des pratiques, en s'appuyant sur diverses normes.

## UNE REPRÉSENTATION EFFECTIVE À TOUS LES NIVEAUX

Parce que la participation active de tous les professionnels à la démarche qualité est un gage d'adhésion et de réussite, le réseau ADMR a mis en place une organisation permettant d'avoir une représentation effective de la démarche qualité à tous les niveaux d'organisation. L'ensemble de la démarche qualité est animé par différents acteurs. Ainsi, un responsable projets qualité national définit la feuille de route des actions à mettre en œuvre pour le réseau,



Le 14 octobre, l'Union nationale des ADMR organisait sa Journée nationale qualité

soutient et anime les temps nationaux relatifs à la démarche qualité. Dans les fédérations, est mis en place un binôme référent qualité bénévole et salarié. Enfin, lorsque cela est possible, des relais qualité sont développés en association.

## UNE VRAIE POLITIQUE D'ANIMATION DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

Outre la mobilisation des professionnels, le réseau ADMR a mis en place différents outils/temps de travail et de rencontre permettant d'assurer communication, échanges et prise de décision. Le groupe national qualité, composé de membres experts du réseau, se réunit deux fois par an et travaille à des outils à mettre à disposition du réseau (procédures nationales, fiches de bonnes pratiques, outil d'auto-évaluation...).

Des temps fort nationaux, comme la Journée nationale qualité ou les clubs qualité en région permettent des temps d'échanges et d'expertise avec le réseau sur différentes thématiques qualité.

## L'ADMR ET LES CERTIFICATIONS VOLONTAIRES

Officialisée en 2000, la norme Afnor NF X50-056 définit un niveau de qualité des prestations. La certification est un processus en plusieurs étapes : si elle permet aux fédérations et aux associations d'harmoniser leurs pratiques, elle est également l'occasion de faire progresser les équipes, de renforcer la synergie entre elles et de garantir une meilleure qualité de service et une meilleure relation avec les clients et les partenaires. Au sein du réseau ADMR, 25 % des associations du réseau sont certifiées NF Services aux personnes à domicile, soit plus de 650 associations. Le réseau ADMR se place ainsi comme le premier réseau certifié Afnor en nombre de sites. Enfin, le réseau ADMR est engagé pour une meilleure prise en charge des personnes en situation de handicap à domicile. Quinze associations sont également certifiées Cap'Handéo services à la personne. Cette certification sécurise la prise en charge et le respect des droits des personnes en situation de handicap. ■