

Notre Politique Qualité 2026 : Vers l'Excellence de l'Accompagnement

Feuille de Route Stratégique

Adapter l'organisation aux évolutions réglementaires et au décret "Services Autonomie". Une dynamique d'amélioration continue pour renforcer la professionnalisation des équipes et l'expérience globale des personnes accompagnées, de leurs familles et des aidants, vers un accompagnement personnalisé, innovant et humain.



Axe 1 : Transformation en "Services Autonomie"

Plan d'action pluriannuel 2026-2029 :

Élaboration et pilotage d'un plan spécifique pour chaque service, garantissant la conformité au nouveau cahier des charges.

Mise en conformité réglementaire :

intégration des exigences du décret "Services Autonomie", des CPOM et des projets de service.

Appropriation par les équipes :

Accompagnement des professionnels pour faciliter la compréhension et la mise en œuvre des évolutions attendues.



Axe 2 : Expérience Client et Parties Prenantes

Fluidification du parcours d'entrée : Révision complète de la gestion des contacts et des prospects pour plus de réactivité dès la première demande.

Pilotage par indicateurs clés : Suivi précis de la qualité de réponse, des motifs de renoncement et du taux de transformation des demandes.

Communication simplifiée et humaine : Développement de nouveaux outils pour rendre les échanges plus accessibles et personnalisés.



Axe 3 : Amélioration Continue de la Qualité



Coordination à 360° et PAP : Refonte du Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) pour une prise en charge globale et coordonnée.



100 % de réévaluations à domicile : Garantie de réalisation et de traçabilité totale des réévaluations pour consolider le suivi des situations.



Soutien aux aidants : Déploiement d'une offre dédiée incluant prévention, information et services spécifiques pour les proches.



Innovation :
Agences 100 % collaboratives : Expérimentation de modèles favorisant l'autonomie professionnelle et la coopération transversale.



Audits et Conformité HAS : Réalisation d'auto-évaluations régulières pour s'aligner sur le référentiel de la Haute Autorité de Santé.



Axe 4 : Compétences et Qualité de Vie au Travail (QVT)

Plan de formation renforcé : Montée en compétences ciblée sur l'évaluation et le suivi coordonné pour les coordinateurs de parcours.

Prévention Santé (SQVCT) : Diversification des actions de sensibilisation pour garantir un environnement de travail serein et sécurisant.

Culture de l'engagement : Soutien et supervision des professionnels pour favoriser l'innovation et l'épanouissement au service des personnes accompagnées.