



NOTRE ENGAGEMENT DANS UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

Notre réseau porte la responsabilité collective et une ambition commune d'un service de qualité au bénéfice des personnes et familles accompagnées. Cette lettre d'engagement formalise une démarche structurée, permettant à chaque membre du réseau d'inscrire ses actions dans cette dynamique partagée.

LES 4 OBJECTIFS STRATÉGIQUES



Développer et faire vivre une culture commune de la qualité

- Promouvoir le management par la qualité
- Piloter la démarche d'amélioration continue de la qualité
- Concevoir l'évaluation comme un levier d'amélioration continue de la qualité des prestations



Promouvoir la bientraitance et renforcer le pouvoir d'agir

- Partager une vision commune de la bientraitance
- Organiser l'échange d'expériences et de bonnes pratiques respectueuses de la singularité des personnes et des situations familiales
- Favoriser l'expression, la participation et l'autodétermination des personnes
- Animer une politique de Qualité de Vie et des Conditions de Travail



Soutenir et favoriser la réflexion éthique et l'évolution des pratiques professionnelles

- Faire vivre les valeurs de référence du réseau
- Partager les expériences en matière d'éthique et promouvoir la mise en place d'espaces de réflexion éthique
- Soutenir l'évolution des pratiques professionnelles



Consolider une politique globale de gestion des risques

- Structurer une méthodologie de gestion des risques
- Organiser la prévention et la gestion des risques de maltraitements et de violences



LEUR MISE EN ŒUVRE OPÉRATIONNELLE

L'Unaf s'engage à accompagner les Udaf et les Uraf en :

- Facilitant l'échange d'expériences et la mutualisation des outils
- Développant des formations et une stratégie de communication adaptée
- Promouvant les pratiques de bientraitance et de qualité de vie et des conditions de travail
- Structurant une démarche globale de gestion des risques
- Accompagnant la mise en œuvre de l'évaluation des activités et d'une réflexion éthique au sein du réseau

Chaque Udaf s'engage à :

- Porter de façon continue les principes qualité et de bientraitance dans son fonctionnement
- Organiser des espaces de dialogue et de réflexion éthique
- Utiliser les outils élaborés collectivement et les méthodes communes, proposés par et pour le réseau
- Sensibiliser ses équipes et ses parties prenantes à ces engagements

LES MOYENS MOBILISÉS



Moyens déployés par l'Unaf

- Dédier des ressources humaines et techniques pour animer la démarche
- Assurer une coordination nationale via des groupes de travail, des espaces et des temps d'échanges
- Élaborer et diffuser des outils et méthodes homogènes
- Communiquer régulièrement au sein du réseau
- Développer des partenariats cadres au bénéfice du réseau et participer à des projets nationaux, voire européens

Moyens mobilisés par les Udaf

- Engager la gouvernance (Présidence, Conseil d'administration, Direction) dans l'impulsion et le suivi de la démarche
- Désigner un référent (un collaborateur ou une instance collégiale) pour l'animation et le pilotage de la qualité
- Utiliser des outils structurés et collaboratifs pour assurer la mise en œuvre des engagements
- Adopter un management participatif impliquant l'ensemble des acteurs (professionnels, bénévoles et personnes accompagnées)

Soutien et accompagnement par les Uraf

- Favoriser la coordination et la mutualisation des outils, des pratiques et des ressources au niveau régional, le cas échéant.