

A l'AFASER, la qualité ne se décrète pas : elle se vit au quotidien, dans l'écoute, le respect et l'engagement de chaque professionnel envers les personnes accompagnées. Parce que chaque usager est unique, avec ses besoins, ses attentes et ses droits, nous plaçons la relation humaine au cœur de notre démarche.

Cette politique qualité s'appuie sur la formation continue des équipes, l'intelligence collective et l'amélioration permanente des pratiques. Elle se construit avec les professionnels, les usagers et leurs familles, pour des accompagnements toujours plus adaptés, bienveillants et innovants.

Ensemble, nous faisons de la qualité un objectif partagé, où chaque voix compte et où chaque action contribue à offrir le meilleur accompagnement possible.

1. La qualité au cœur de la relation d'accompagnement

La qualité se construit avant tout dans la relation quotidienne entre l'usager et le professionnel qui l'accompagne (AMP, AS, éducateur, moniteur éducateur, moniteur d'atelier, ...). C'est dans cet échange que se déploient l'écoute, le respect et l'adaptation aux besoins spécifiques de chaque personne.

2. La formation, socle des pratiques de qualité

Pour garantir un accompagnement éthique et professionnel, la formation des équipes est primordiale. Elle porte sur :

- La loi du 2 janvier 2002 (droits des usagers, bientraitance, lutte contre la maltraitance) et celle du 11 février 2005 (accessibilité, inclusion, citoyenneté) ;
- L'articulation entre la personnalisation des accompagnements et les projets d'établissements et de services ;
- La connaissance des différents types de handicap ;
- Les bonnes pratiques en matière de respect, d'autonomie et de personnalisation.

Ces formations, régulières et actualisées, permettent d'ancrer les principes dans les pratiques quotidiennes.

3. L'intelligence collective au service de l'innovation

Chaque professionnel est force de proposition pour faire évoluer les pratiques au sein de son établissement. Les processus qualité sont conçus au plus près du terrain, dans une logique de :

	Politique Qualité	<i>Réunion des directeurs le 08/06/2026</i>
---	--------------------------	---

- Concertation avec les équipes, les usagers et leurs familles ;
- Co-construction pour des solutions adaptées et partagées.

4. L'essaimage des bonnes pratiques

La qualité se partage et s'enrichit collectivement :

- Au sein des établissements : par des échanges réguliers entre professionnels ;
- Entre établissements : via des réunions transversales (mensuelles pour les directeurs, trimestrielles inter-établissements) pour favoriser la mutualisation des savoir-faire.

5. Une démarche collective validée et portée par les directions

Les processus qualité associatif sont élaborés collectivement, validés en réunion des directeurs, puis déployés et adaptés dans chaque établissement. Les directions en sont les garantes, assurant ainsi une cohérence globale tout en laissant une place à l'initiative locale.

La politique qualité de l'AFASER est bien plus qu'un cadre : c'est une culture commune, portée par l'engagement de tous. En plaçant l'humain au centre, en favorisant l'innovation collective et en ancrant les pratiques dans l'écoute et le respect, nous garantissons un accompagnement de qualité, adapté à chaque usager.

Cette démarche, vivante et évolutive, s'enrichit chaque jour grâce à la contribution des professionnels, des usagers et de leurs familles. Ensemble, nous faisons de la qualité une réalité concrète, au service d'une inclusion toujours plus respectueuse et bienveillante.