



## Politique qualité/gestion des risques et développement durable de l'AERS

L'AERS a été créée à l'initiative de personnes de la société civile et du monde judiciaire pour s'inscrire dans une lignée humaniste et permettre aux personnes ayant connu des situations d'exclusion, qu'elle soit sociale, médicale ou due à leur parcours de justiciable, d'accéder au droit commun.

Ainsi, depuis 1967, agir pour la solidarité et l'inclusion sociale est l'objet même de notre institution.

L'AERS a depuis toujours un fondement aconfessionnel et apolitique.

L'AERS œuvre pour la création, la gestion et l'animation d'établissements et de services destinés à l'accueil, l'hébergement, le soin et l'inclusion des personnes en difficultés.

L'association est administrée par un Conseil d'Administration, dont les membres bénévoles sont très actifs.

Depuis 1975 et la création du premier établissement de l'AERS, l'association s'est développée. En s'appuyant sur son expérience, elle propose, impulse et expérimente des formes innovantes de prises en charge qui s'adaptent à l'évolution des phénomènes de précarité et d'exclusion.

Ce dynamisme, l'AERS le doit à des équipes à l'écoute des besoins des personnes accueillies.

**Elle prône le respect de la dignité humaine et de la singularité de la personne.**



**Elle affirme une volonté de solidarité envers les personnes les plus vulnérables et particulièrement stigmatisées du fait d'un passé carcéral, de la grande précarité et de la maladie.**



**Elle souhaite, inscrire son action, dans un principe de participation, tant dans les actions auprès des personnes accompagnées, qu'auprès des salariés de l'association et des partenaires extérieurs.**



**Elle favorise le renforcement des mises en réseau, les échanges d'informations et de pratiques, la création de services partagés, la formalisation de partenariat, en interne comme en externe, sources de valeur ajoutée.**



**Elle exerce une fonction de veille sociale et d'innovation.**



**Elle agit avec une recherche permanente de qualité notamment par l'évaluation des actions menées.**





# Politique qualité/gestion des risques et développement durable de l'AERS

Depuis 2021 et la réforme sur les évaluation des ESMS l'AERS a instauré un nouveau système de management et une nouvelle organisation pour piloter sa démarche qualité/gestion des risques et développement durable. Ce système de management détaille les responsabilités et les missions des différentes instances (Comité de pilotage, groupe de travail...). Cette démarche l'AERS l'a voulu participative répondant à plusieurs motivations :

## QUALITE ET GESTION DES RISQUES

L'amélioration de la qualité des activités et des prestations de l'établissement



Intégrer les modalités de la procédure d'évaluation (accompagné traceur, traceur ciblé, audit système)

La promotion et la participation des professionnels avec une meilleure vision de la réalité du travail et des axes à améliorer



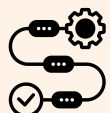
Intégrer la sécurité dans les projets d'établissement

Associer la formation continue et l'évaluation des pratiques professionnelles dans les entretiens professionnels



Poursuivre l'évolution des outils informatisés de gestion de la qualité, en particulier celui de la déclaration et de la gestion des événements indésirables et de la gestion documentaire

Prendre en compte les situations de crise notamment dans l'élaboration du plan bleu



Le renforcement d'une cohésion et d'une identité de l'association par l'harmonisation des procédures de fonctionnement des différentes structures, en articulant unité (promouvoir une identité AERS) et diversité (respect des cultures et savoir-faire développés par chaque service)

La mise en adéquation des besoins du terrain et des ressources de financement public



La volonté politique de rapprocher les coûts et l'efficacité dans une volonté d'économie des dépenses engagées.



# Politique qualité/gestion des risques et développement durable de l'AERS

## DROITS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE

Une meilleure prise en compte des besoins des personnes accompagnées



Former les professionnels à la lutte contre la maltraitance, à la promotion de la bientraitance et aux droits de la personne accompagnée

Apprécier la satisfaction de la personne accompagnée en lien avec le conseil de la vie sociale (CVS)



Optimiser la gestion des plaintes et réclamations

Participer à l'information de la personne accompagnée grâce aux moyens mis à disposition



L'AERS s'appuie sur la **force de proposition des personnes accueillies** au travers des « entretiens avec les personnes accompagnées », des temps de rencontres informels et via les **CVS**. Les personnes accompagnées donnent leur avis et participent à l'élaboration de réponses adaptées aux besoins émergents. La parole des personnes accompagnées participe activement à la **définition des orientations, pour améliorer la qualité des services** : c'est un processus de **co-construction**.

Les personnes accompagnées par l'AERS ont la possibilité de s'impliquer dans le projet de l'association et à participer à la **mise en place d'actions décidées collectivement**, d'animations, de recherche de partenaires, d'organisation d'évènements... Outre l'importance de leurs opinions et de leurs réflexions, la **capacité d'action de chacun** est ainsi mobilisée pour améliorer et **dynamiser la vie de la structure**.



# Politique qualité/gestion des risques et développement durable de l'AERS

En 2022 l'AERS s'est engagée dans le Territoire à mission pour impulser, consolider une démarche RSE et répondre au défi qu'est celui de la poursuite d'activités respectueuses des Hommes et de l'environnement.

## Nos objectifs sont :

### Environnementaux

- ✓ La **décarbonation** de nos activités
- ✓ La maîtrise et la **diminution de nos consommations** énergétiques
- ✓ La **réduction** de nos impacts environnementaux
- ✓ Une **meilleure gestion de nos déchets**
- ✓ Agir de façon collaborative en **mutualisant nos moyens** avec les parties prenantes engagées du territoire
- ✓ Intégrer des **critères d'achats éco-responsables** et optimiser nos dépenses nous assurer que nos achats soient **respectueux de l'environnement** et fabriqués dans des **conditions socialement responsables**

### Sociaux

- ✓ Promouvoir la **qualité de vie au travail** et évaluer le bien-être au travail
- ✓ Améliorer et renforcer le **dialogue social**
- ✓ Améliorer l'évaluation des **risques professionnels**
- ✓ Promouvoir la **formation et la Gestion des emplois et des parcours professionnels**

### Sociétaux

- ✓ Continuer d'œuvrer dans une **lignée humaniste** et permettre aux personnes ayant connu des situations d'exclusion, qu'elle soit sociale, médicale ou due à leur parcours de justiciable, d'**accéder au droit commun**.