



La certification, c'est l'affaire de tous.

Le centre Adhap Services de Toulouse a été l'un des premiers à obtenir la certification Qualicert. Pour Stéphane Cathala, responsable du centre, la certification est un gage de qualité et un outil de management. Sur le terrain, les assistantes s'impliquent quotidiennement pour offrir des services de qualité. Selon Clélie Cavillot, auxiliaire de vie, on peut toujours mieux faire.

Exigeante, Clélie Cavillot voit dans la certification un moyen de s'améliorer : « Notre travail est régulièrement contrôlé par un professionnel de santé. C'est une bonne chose et je ne vis pas du tout ce suivi comme une surveillance ! Bien au contraire. Nous sommes recrutées sur des compétences. Mais sur le terrain, il faut être capable de les mettre en œuvre, de s'adapter à la personne fragilisée. Ce n'est pas si évident. Il est toujours possible de commettre quelques petites erreurs... Nous en parlons entre assistantes, et Stéphane Cathala nous aide beaucoup dans le maintien et le développement de nos compétences. La qualité est une recherche perpétuelle. Personnellement, j'ai le désir de toujours m'améliorer, d'adopter le meilleur comportement possible aux côtés des

bénéficiaires, d'effectuer les gestes techniques avec le maximum de précision. Le bien-être des personnes fragilisées est pour moi essentiel et il dépend en partie de notre travail ! C'est pourquoi j'ai choisi de suivre les formations proposées par l'Institut. Elles permettent d'acquérir de nouveaux savoirs et favorisent la reconnaissance de notre professionnalisme... ».

Fier de l'engagement et de la qualité du travail des assistantes de son centre, Stéphane Cathala revient sur sa démarche de certification. « Par rapport à la concurrence, c'est un avantage essentiel ! Si l'agrément préfectoral est une intention de bien faire, la certification prouve que l'on fait bien sur le terrain. Je mets sans cesse en avant cette référence.

Et je n'hésite pas à dire à mes clients qu'Adhap Services est le 1^{er} réseau national certifié.

**“ La qualité est
une recherche
perpétuelle ”**

Au niveau des centres, nous nous devons de pérenniser cette qualité. Nous comptons beaucoup sur les assistantes. Ce sont elles qui interviennent au domicile des clients. La satisfaction des bénéficiaires dépend pour beaucoup de leurs prestations. Elles le savent et sont toutes très impliquées dans cette démarche d'excellence ! ».