

La démarche qualité et gestion des risques est inhérente et indissociable de l'exercice professionnel. Elle constitue une dynamique interne d'évolution et de progrès, d'amélioration des pratiques, en réponse aux besoins et attentes de notre environnement institutionnel/associatif composé :

- Des usagers, patients et de leurs familles
- Des personnels et des bénévoles
- Des autorités de contrôle et de tarification des établissements
- Des fournisseurs et prestataires associés

et d'une manière générale de la collectivité à laquelle l'Association/l'établissement s'adresse.

C'est porteuse de cette approche « intégrée » que l'ENTRAIDE UNION s'engage dans la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité au-delà du respect des textes règlementaires contemporains dont la loi de 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, la loi de 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, la loi de 2007 réformant la protection de l'enfance et la loi du 21 juillet 2009 portant réforme de l'Hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires.

Cette volonté forte de l'Association se matérialise en avril 2012 par la création du poste de chargée qualité, dans un premier temps centré sur les établissements, puis en juin 2017 par le développement d'une cellule « qualité et gestion des risques » rattachée à la Directrice Générale, en charge du pilotage et de l'accompagnement d'une démarche plus globale, transversale et à tous les niveaux de l'association.

Aujourd'hui il revient donc à la Directrice Générale de formaliser cet engagement en posant le cadre et les orientations concrètes de la mission que la cellule qualité et gestion des risques doit mener, en collaboration avec les directions du siège, les directeurs d'établissements et l'ensemble des personnels de l'Association.

C'est l'objet de la présente politique qualité et gestion des risques qui encadrera l'ensemble de nos actions pour les 5 années à venir.

« Nous revendiquons une démarche associative en tant qu'elle s'appuie sur la définition d'un cadre de connaissance et d'action qui précise les rôles et responsabilités de chacun, dont les mots clés sont : coresponsabilité, négociation, échange, confiance, reconnaissance des compétences, participation, coopération, évaluation des prestations, éthique, engagement... » (Extrait Projet Associatif 2014-2019)

Notre projet associatif constitue bien évidemment le socle de la politique qualité et gestion des risques que nous allons déployer selon les objectifs et les lignes d'actions suivants :

- **Créer et entretenir une dynamique de progrès**, au sein de l'ensemble des établissements et services dont l'association assure la gestion, par la mise en place de structures qualité au sein de chacun d'eux et le développement de réflexions collectives sur les pratiques professionnelles.
- **Développer une démarche de gestion des risques** au sein de l'Association afin de limiter leur survenue et réduire leurs impacts, notamment par une interprétation dynamique et globale des anomalies et dysfonctionnements repérés.
- **Positionner la réflexion éthique au cœur de la pratique**. Il s'agit de fonder l'action des professionnels aux prises avec différentes logiques (éducative et sociale, judiciaire, administrative...) et contraintes liées aux situations particulières, sur les concepts de

déontologie, de droit, de bonnes pratiques et de responsabilité pour déterminer le « bien agir ».

- **Promouvoir la bientraitance et la qualité de vie des usagers** par la proposition de réponses adaptées à leurs besoins et attentes au travers d'une culture associative partagée d'un accompagnement garantissant l'information, l'écoute et l'expression et s'appuyant sur la recherche permanente d'individualisation et de personnalisation des projets.
- **Développer l'articulation et la cohérence entre les projets à tous les niveaux**, qu'ils soient collectifs ou portés par un seul acteur : les CPOM, les PE, les évaluations/certifications, les PPI, afin de leur donner plus de sens et de visibilité.
- **Développer une gestion pluriannuelle des projets au niveau associatif** dans le cadre des CPOM, développer la transversalité pour l'amélioration du parcours et de l'accompagnement des personnes.
- **Assurer la qualité de vie au travail** par la mise en adéquation des missions avec les compétences des professionnels. Garantir, au moyen de la formation, les compétences nécessaires à la réalisation des objectifs fixés, poser un cadre définissant clairement rôles et responsabilités et leur articulation, favoriser le développement d'un management collaboratif et coopératif au sein des établissements, d'une dynamique de projets et d'inscription des actions des professionnels dans un projet plus global (d'établissement/associatif/territorial), pour donner du sens aux pratiques et à leurs évolutions en les réinterrogeant régulièrement.
- **Développer l'efficacité par la mutualisation des moyens, des compétences, des expériences et des acquis**, par la mise en cohérence des pratiques internes et inter-établissements et le développement d'outils communs.
- **Renforcer l'identité associative et l'appartenance associative** qui favoriseront les échanges inter-établissements.
- **Évaluer régulièrement l'organisation, les moyens et les procédures** qui structurent le fonctionnement de l'association afin de garantir l'atteinte de ces objectifs, développer des outils de mesure de la satisfaction des usagers pour évaluer la qualité et la sécurité de l'accompagnement mis en œuvre.

La direction générale, à travers sa cellule qualité et gestion des risques, accompagnera les directeurs, cadres et professionnels dans le développement de cette « culture qualité » pour proposer, et construire avec eux, les outils nécessaires pour :

- S'interroger, prendre du recul ;
- Adapter et harmoniser leurs pratiques ;
- Répondre aux exigences légales et professionnelles ;
- Proposer et planifier des réajustements.

Cette politique qualité et gestion des risques est ainsi garante des valeurs affirmées par l'Association et de la mise en œuvre des orientations du Projet associatif 2014 – 2019.

Elle doit favoriser, et reposer sur, l'adhésion de tous les acteurs de l'association et relève donc d'une responsabilité collective pour que l'ENTRAIDE UNION réponde toujours mieux aux missions qui lui sont confiées, dans le respect et la prise en compte des professionnels qui en ont la charge.

Répondant aux orientations stratégiques, elle sera mise à jour régulièrement.

Le 12 septembre 2017,
Raquel SECADES, Directrice Générale.

