

# ACCOMPAGNER LA MISE EN ŒUVRE DE VOTRE DEMARCHE QUALITE/EVALUATION INTERNE

## NOS ATOUTS

- ↪ **Une équipe de 20 intervenants et 10 pilotes par domaine d'intervention /secteur d'intervention:**

Auditeurs IRCA, Ingénieurs en performance certifiés, Evalueurs certifiés AFNOR, Consultants en organisation, Cadres médico-sociaux, Intervenants médicaux, paramédicaux ;

**Des références tous secteurs :** Handicap, Inclusion sociale Ehpad, Vacances adaptées, , Enfance, Sanitaire, Services à la personne.

- ↪ **Une méthodologie** participative
- ↪ **Des outils** co-construits et structurants,
- ↪ **Une animation** de la démarche qualité et des instances pour assurer l'appropriation du dispositif par tous.

## OBJECTIFS

**Construire les outils permettant d'apprécier la capacité de la structure à réaliser les missions qui lui sont confiées et la qualité de ses activités au regard de son autorisation :** référentiel, questionnaires, fiches d'évènements.

**Faciliter la mise en œuvre de la démarche pour appréhender une démarche collective continue d'amélioration de la qualité :** instances, relais, groupes de travail représentatif , participation des familles, usagers.

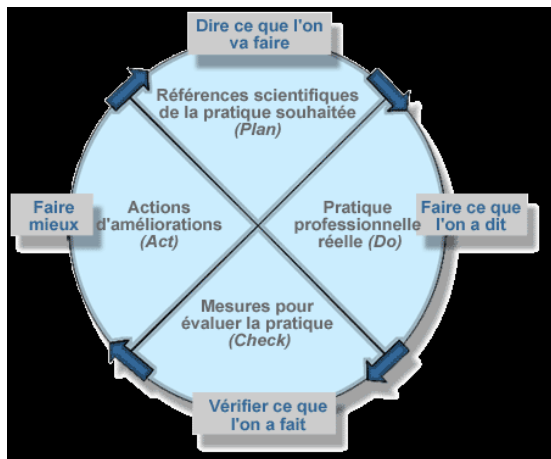
**Assurer la prise en compte des exigences règlementaires (loi 2002-2, rappel avec la circulaire du 21 octobre 2011) et recommandations des bonnes pratiques ANESM. :** axes prioritaires.

**Mettre en place un dispositif** permettant l'évaluation la cohérence et la pertinence des actions, l'efficacité et l'efficience des résultats et l'impact.

---

*L'ANESM recommande, "dans un premier temps, de ne pas rechercher l'exhaustivité, mais de porter l'analyse sur les écarts les plus importants, les tensions les plus fortes, les dysfonctionnements les plus manifestes : c'est à partir des aspects les plus problématiques que peut s'instaurer une véritable dynamique de progrès."*

---



## POINTS ESSENTIELS

- ↳ Favoriser la participation professionnelle
- ↳ Pluridisciplinarité des groupes de travail
- ↳ Communication autour des résultats de l'évaluation en interne
- ↳ Individualisation du déploiement des actions d'amélioration
- ↳ Réévaluation/suivi des plans d'action

### Une simplicité de contact

#### ISY CONSEIL

30 Chemin d'Aubagne  
13600 Ceyreste  
0613252093 / 0442837653

Carole Bourguignon  
Directrice  
Carole.bourguignon@isyconseil.fr  
[www.isyconseil.fr](http://www.isyconseil.fr)

## ETAPE 1 : CONTEXTUALISER, CONSTRUIRE LE REFERENTIEL

**Analyse de l'existant** avec le pilotage de l'établissement et les enjeux stratégiques et objectifs (projet associatif /projet d'établissement).

**Mise en place d'un comité de pilotage et d'une démarche projet (échanciers, jalons, groupes de travail, livrables...)** et présentation de la démarche à l'ensemble des salariés.

**Adaptation et personnalisation d'un référentiel de base** avec le comité de pilotage.

**Déclinaison du référentiel** par groupe de travail dédiés (X références, Y thèmes et Z questions, et réponses selon 4 niveaux de cotation).

## ETAPE 2 : REALISER L'EVALUATION INTERNE

**Constitution de X groupes de travail** qui valide les thèmes et questions par référence du référentiel et propose les moyens et preuves supports à l'évaluation.

**Positionnement du groupe de travail** qui réalise l'évaluation des différents thèmes pour chacune des questions selon une cotation pré-définie (ex : A, B, C,D).

**Définition des actions d'amélioration** : priorisation et articulation des actions en lien avec le plan stratégique, fiche projet par objectif.

**Rédaction du rapport** et supports de communication auprès des salariés et partenaires.

## ETAPE 3 : METTRE EN PLACE LES CONDITIONS DE REUSSITE DE LA DEMARCHE QUALITE

**Définition et création des instances/relais** en fonction des finalités (suivi, régulation, décision).

**Mise en place d'objectifs** et de cibles associés, d'indicateurs pertinents et de tableaux de bord adaptés aux actions d'amélioration.

**Supports documentaires de la restitution** (Système d'information d'aide à la décision, processus, procédures).

**Outils d'analyse** et de traitement des événements/ et résolution de problème.

