



GUIDE

« Mise en place d'un système qualité »

Partie 1 : Mettre en place une démarche QVCT

Partie 2 : Mettre en place une démarche d'amélioration continue de la qualité (HORS STRUCTURES CERTIFIEES)

Contexte

La mise en place d'un système qualité dans les services autonomie à domicile est essentiel pour assurer un niveau élevé de prestations tout en garantissant le bien-être des intervenants. Ce système repose sur deux démarches complémentaires : la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) et l'amélioration continue de la qualité. L'intégration de ces deux dimensions permet d'optimiser la performance globale de l'organisation.

La loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 d'adaptation de la société au vieillissement a créé des dispositions spécifiques concernant les CPOM conclus par les services d'aide et d'accompagnement à domicile autour de 6 axes dont 4 permettant de dynamiser les 2 démarches complémentaires QVCT & amélioration continue de la qualité :

1. Accompagner des personnes dont le profil de prise en charge présente des spécificités
4. Apporter une aide aux aidants des personnes accompagnées
5. Améliorer la qualité de vie au travail des intervenants et favoriser l'insertion des demandeurs d'emploi, en particulier des bénéficiaires du RSA
6. Lutter contre l'isolement des personnes accompagnées

Le triangle
Performance
QVCT
Qualité

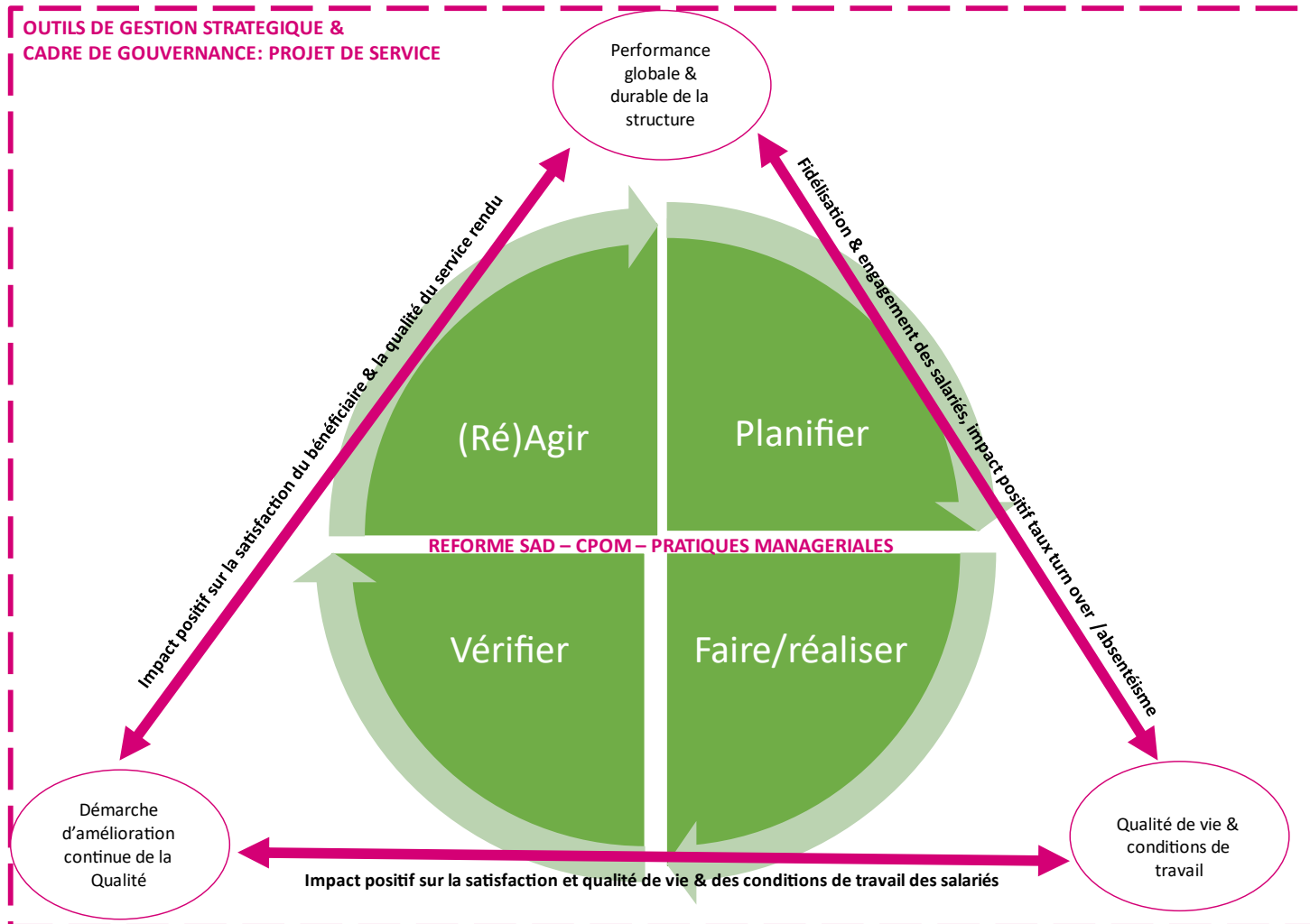


TABLE DES MATIERES

PARTIE 1 : METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE QVCT	1
Enjeux	1
Pourquoi avoir un référent QVCT dans sa structure ?	3
Mon rôle en tant que dirigeant.....	3
Mon rôle de référent QVCT	5
S'inspirer d'actions mis en place dans le cadre du CPOM.....	12
Indicateurs QVCT.....	13
Liens utiles / ressources.....	13
PARTIE 2 : METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ (HORS STRUCTURES CERTIFIÉES)	14
Contexte.....	Erreur ! Signet non défini.
Étapes de la démarche d'amélioration continue	16
Indicateurs qualité.....	23
Pourquoi intégrer les deux démarches ?	23
Avantages de combiner les deux rôles	23
Inconvénients potentiels	23
Recommandations	24
Exemple de fiche de poste combiné	24
Liens utiles / ressources.....	25

PARTIE 1 : METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE QVCT

Enjeux

La qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) constitue un enjeu fondamental pour les services autonomie à domicile, un secteur au cœur de l'accompagnement des personnes âgées et en perte d'autonomie.

Ce secteur fait face à des défis multiples, notamment en termes d'attractivité des métiers. Le plan métiers du grand âge et de l'autonomie, qui inclut la promotion de la QVCT, vise à répondre à ces problématiques structurelles. Ce plan entend non seulement améliorer les conditions de travail des professionnels, mais aussi limiter les risques liés à la sinistralité, à l'absentéisme récurrent et au taux de rotation élevé du personnel, qui contribuent à fragiliser le secteur.

La démarche proactive de QVCT, centrée sur la prévention des risques professionnels, la promotion du bien-être au travail et l'amélioration des conditions d'exercice, permet de créer un environnement de travail plus sain et durable pour les intervenants à domicile. Une attention particulière est accordée à la valorisation des compétences et à la reconnaissance de l'engagement des professionnels, souvent confrontés à des charges émotionnelles et physiques importantes. En conséquence, l'amélioration des conditions de travail ne profite pas seulement aux employés, mais se traduit également par un impact direct sur la qualité des services délivrés aux bénéficiaires. Un personnel mieux formé, plus épanoui et moins exposé aux risques est en mesure d'assurer un accompagnement de meilleure qualité, favorisant ainsi une prise en charge plus humaine, respectueuse et adaptée aux besoins spécifiques des personnes fragiles. Au-delà des aspects purement techniques, la QVCT contribue ainsi à renforcer la relation de confiance entre les professionnels et les bénéficiaires, et par extension, à pérenniser un service essentiel à l'autonomie des personnes vulnérables.

En résumé, la QVCT se révèle être un levier stratégique pour améliorer non seulement la qualité de vie des salariés, mais aussi celle des usagers, tout en renforçant l'attractivité et la durabilité des métiers du grand âge.

Une démarche QVCT implique de traiter progressivement 6 thématiques inter connectées entre-elles :

Permettre à chacune et chacun de :

- trouver du sens à son travail en lien avec le projet et la stratégie de l'entreprise,
- mener son activité de façon efficace et satisfaisante avec l'écoute et le soutien du management, en particulier en situation de changement.

Faciliter les possibilités de parler du travail aux différents niveaux de l'entreprise : (équipes, management, CSE) afin de construire et de mettre en œuvre des solutions d'amélioration de la QVCT.



Permettre à chacune et chacun de faire un travail de qualité dans de bonnes conditions (matérielles, temporelles, physiques...).

Mettre en place une organisation du travail qui facilite l'activité, donne du pouvoir d'agir et favorise l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle.

Permettre à chacune et chacun de se développer au travail et d'envisager son avenir professionnel.

Progresser en matière de prévention primaire des risques professionnels, tous les postes de l'entreprise.

S'assurer que l'organisation et le management favorisent la santé au travail et le développement des personnes.

Assurer un égal accès à la QVCT pour toutes et tous.

Chercher à résoudre les inégalités de conditions de travail et d'emploi selon les populations (genre, âge, métier) et les situations particulières (maladies chroniques évolutives, handicap, monoparentalité, situation d'aidants familiaux...).

Source : ARACT IDF

Pourquoi avoir un référent QVCT dans sa structure ?

- ⇒ Conformité réglementaire
- ⇒ Structuration, organisation & centralisation du pilotage QVCT
- ⇒ Optimisation des pratiques managériales
- ⇒ Vision globale de la démarche d'amélioration continue de la qualité
- ⇒ Motivation et fidélisation des salariés

Mon rôle en tant que dirigeant

1. J'impulse une dynamique QVCT en prenant connaissance de mes obligations réglementaires, en recherchant des financements et en déterminant une politique QVCT globale à travers mes outils stratégiques

Mes outils	J'organise mon temps de travail	Statut
Ministère du travail, de la santé et des solidarités (travail-emploi.gouv.fr)	3 à 5 jours	<input type="checkbox"/> Réalisé
Décret n° 2023-608 du 13 juillet 2023 relatif aux services autonomie à domicile mentionnés à l'article L. 313-1-3 du code de l'action sociale et des familles et aux services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant des 1° et 16° du I de l'article L. 312-1 du même code - Légifrance (legifrance.gouv.fr)		<input type="checkbox"/> En cours
Kit nouveau dispositif d'évaluation de la HAS (monespaceautonomie.fr) intégrant la notion de QVCT		<input type="checkbox"/> Non réalisé
Le lien avec le plan d'actions CPOM & le dialogue de gestion La sollicitation d'autres ressources de financement autour de la QVCT afin de compléter les financements CPOM et/ou de mettre en place des actions ciblées en fonction des	1 jour	<input type="checkbox"/> Réalisé
		<input type="checkbox"/> En cours
		<input type="checkbox"/> Non réalisé

besoins de ma structure (retrouvez tous les dispositifs existants dans la base documentaire QVCT : Base documentaire & Boîte à outils - Mon Espace Autonomie Professionnels)		
Le lien avec mon outil stratégique - Projet de service en intégrant la Politique QVCT de ma structure Base documentaire & Boîte à outils - Mon Espace Autonomie Professionnels	1 jour	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé

2. Je forme et sensibilise mon référent QVCT avec à minima des actions de formation & de veille

Mes outils	J'organise mon temps de travail	Statut
Formation - Piloter une démarche QVCT Anact	2 jours de formation	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
Introduire et Mettre en place une démarche QVCT - Mon Espace Autonomie Professionnels	1 jour de formation	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
Gestion de projet - Mon Espace Autonomie Professionnels	1.5 jours de formation	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
Evolution professionnelle des salariés & Plan de développement des compétences - Mon Espace Autonomie Professionnels	1 jour de formation	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
Journées de la QVCT - Qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) (monespaceautonomie.fr)	2 jours / an	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé

<p>Matinales Trimestrielles Droit Social (monespaceautonomie.fr)</p>	<p>Fréquence 1*/trimestre soit 4/an pour 2h30 donc 10h par an</p>	<p><input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé</p>
--	---	--

3. Je soutiens le référent QVCT dans sa mission de mise en place de la démarche sur le choix des outils, les process existants et la communication avec les différentes parties prenantes de la structure (équipes & CSE) ainsi que les partenaires (Agence AutonomY, CRAMIF, Médecine du travail, etc.)

Mon rôle de référent QVCT

Le référent QVCT est essentiel pour piloter les actions d'amélioration des conditions de travail et du bien-être des salariés :

- ⇒ État des lieux
- ⇒ Plan d'actions et coordination
- ⇒ Communication entre les différentes parties prenantes
- ⇒ Formation et sensibilisation
- ⇒ Veille juridique

1. Je sensibilise, forme et anime la dynamique QVCT à l'échelle collective

Mes outils	J'organise mon temps de travail	Statut
<p>Les vidéos ARACT pour découvrir la démarche QVCT « Comme un lundi »</p> <p>La qualité de vie au travail : qu'est-ce que c'est ? Comme un lundi 1/3 (youtube.com)</p> <p>La qualité de vie au travail : comment faire ? Comme un lundi 2/3 (youtube.com)</p> <p>La qualité de vie au travail : comment mener une expérimentation ? Comme un lundi 3/3 (youtube.com)</p>	X salariés*2h de réunion	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
<p>Le quizz permettant de découvrir la QVCT, se familiariser avec le sujet et partager une vision commune en équipe (peut être utilisé après le visionnage des vidéos ARACT « Comme un lundi »)</p> <p>Questionnez votre QVT - ReflexQVT (anact.fr)</p>		
<p>Journées de la QVCT - Qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) (monespaceautonomie.fr)</p>	2 jours / an	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
<p>Groupes Techniques Pluridisciplinaires (monespaceautonomie.fr)</p>	1 rencontre possible par département et par mois soit *5/an/dépt sur une durée d'1h30 heures avec suivi de préconisations avec les partenaires après les GTP	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé

Culture de la Prévention et de la pratique (monespaceautonomie.fr)	6 jours de formation	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
Elaboration de la Pratique / Groupe d'Analyse de Pratique – Mon Espace Autonomie Professionnels	1.5 jours de formation	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
Prévention des risques professionnels et QVCT - Mon Espace Autonomie Professionnels	3 jours de formation	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
Temps cachés : libération des plannings et inscription des salariés		<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé

2. Je réalise un diagnostic initial/état des lieux afin de formaliser/valoriser l'existant et approfondir la démarche en constituant des groupes de travail

Mes outils	J'organise mon temps de travail	Statut
L'autodiagnostic permettant un premier diagnostic rapide autour des 6 champs de la QVCT REFLEX_MODULE2 - 1/7 (sphinxonline.net)	10 minutes	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
L'outil d'auto-positionnement en ligne à destination de la direction et des représentants du personnel permettant de croiser les regards sur l'état de la QVCT au sein de sa structure* QVT EHPAD ARACT IDF (qvt-ehpad.fr)	X membres du CSE/représentant du personnel/direction * 4h	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
Le Baromètre QVCT avec un outil de dépouillement évaluant la satisfaction des salariés au travail et permettant de dégager des axes prioritaires d'actions à conduire (peut contribuer à votre autodiagnostic et votre	A déterminer	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé

<p>plan d'actions)</p> <p>Base documentaire & Boîte à outils - Mon Espace</p> <p>Autonomie Professionnels</p>		
<p>L'outil de dialogue social faisant le point de façon simple et ludique sur les actions « Qualité de vie & conditions de travail » conduites dans la structure et identifiant les mesures qui fonctionnent, celles qu'il faudrait poursuivre ou encore les nouvelles actions à envisager. (Peut être votre outil principal de diagnostic ou venir compléter l'autodiagnostic afin d'échanger avec les équipes sur le plan d'actions).</p> <p>Jeu « Les essentiels QVCT » Anact</p>	<p>X salariés * 2h de réunion</p>	<p><input type="checkbox"/> Réalisé</p> <p><input type="checkbox"/> En cours</p> <p><input type="checkbox"/> Non réalisé</p>
<p>Temps cachés : libération des plannings et inscription des salariés</p>		<p><input type="checkbox"/> Réalisé</p> <p><input type="checkbox"/> En cours</p> <p><input type="checkbox"/> Non réalisé</p>

*Outil ARACT destinés initialement aux EHPAD en cours d'adaptation pour les SAD

3. Je priorise les actions, définis des indicateurs, conçois, suis & coordonne un plan d'actions

Mes outils	J'organise mon temps de travail	Statut
<p>Le plan d'actions venant enrichir votre projet de service grâce à votre autodiagnostic QVCT réalisé en 2.</p> <p>C:\Users\MSPACE\Documents\Outil_Trame plan d'action_QVT.xlsx</p>	<p>X membres du CSE/représentant du personnel/direction</p> <p>* 4h</p>	<p><input type="checkbox"/> Réalisé</p> <p><input type="checkbox"/> En cours</p> <p><input type="checkbox"/> Non réalisé</p>

4. Je suis garant du lien entre les différentes obligations règlementaires, démarches & outils de la structure concernant la qualité et la gestion des risques

- ⇒ **Réforme SAD** : Favoriser l'évolution professionnelle à travers la formation sur la prévention de la perte d'autonomie (repérage des fragilités de la personne accompagnée, les différents troubles liés à des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles présentées par des personnes en situation de handicap, les maladies neurodégénératives et leurs conséquences sur l'accompagnement des personnes qui en sont atteintes, la prévention de la maltraitance, l'accompagnement de la fin de vie et les soins palliatifs.)/la VAE/le contrat de professionnalisation/le tutorat/formation autour de la prévention des risques professionnelles, groupe d'analyse de pratiques.
- ⇒ **Dialogue de gestion CPOM** : Préparer son reporting sur les actions QVCT
- ⇒ **DUERP** : Faire le lien entre les actions QVCT CPOM/réforme SAD et plan d'actions DUERP
- ⇒ **Plan de développement des compétences,**
- ⇒ **Projet de service**
- ⇒ **Nouveau dispositif d'évaluation de la HAS**

Mes outils	J'organise mon temps de travail	Statut
Conseils, coordination et appui sur l'utilisation des outils QVCT existants, le plan de développement des compétences & le conseil en évolution professionnelle, retrouvez tous nos accompagnements sur Catalogue des Services - Mon Espace Autonomie Professionnels	Temps de veille active : environ 1 journée par mois	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé

5. Je communique/réalise un RETEX auprès des différentes parties prenantes de la structure (CSE, intervenants, encadrants, directions, bénéficiaires, aidants etc.) & les partenaires extérieurs (Agence Autonomy, CRAMIF, médecine du travail, ARACT, ect.) sur la démarche QVCT de la structure et être identifié en tant que référent QVCT

Mes outils	J'organise mon temps de travail	Statut
A déterminer en interne (newsletter, réunion, etc.)	X membre du CSE + équipes de direction*X h de réunion X salariés*X h de réunion X h de réunion avec les partenaires	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
Temps cachés : libération des plannings		<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé

6. J'assure la veille juridique & QVCT

Mes outils	J'organise mon temps de travail	Statut
Matinales Trimestrielles Droit Social (monespaceautonomie.fr)	Fréquence 1*/trimestre soit 4/an pour 2h30 donc 10h par an	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
Newsletter mensuelle de Droit Social - Mon Espace Autonomie Professionnels	1*/mois nécessitant 1h de lecture par newsletter soit	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé

	11 par an	
Base documentaire & Boîte à outils - Mon Espace Autonomie Professionnels	Mise à jour 1 fois par an : étude et mise à jour des Contrats de travail le cas échéant entre 1 journée et 5 jours	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
Hotline Juridique : Droit Social (monespaceautonomie.fr)	Moyenne de recours = 1*/mois : 1h/mois soit 12h/an	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
Actualités, dernières informations et évènements (monespaceautonomie.fr)		<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
Le livre blanc sur l'innovation managériale, référentiel QVCT, dispositifs de financement QVCT, baromètre QVCT, catalogue de formation interdépartemental disponibles sur Base documentaire & Boîte à outils - Mon Espace Autonomie Professionnels		<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé

S'inspirer d'actions mis en place dans le cadre du CPOM

Fiche objectif 5 de la Direction Générale de la Cohésion Sociale : [reformе-saad-2022-fiche-objectif-5-qualite-de-vie-au-travail.pdf \(solidarites.gouv.fr\)](#)

Extrait de la matrice des actions CPOM 78/92 axe 5

5.1	Favoriser l'insertion des demandeurs d'emploi, en priorité des bénéficiaires du RSA	5.1.A	Favoriser l'insertion des bénéficiaires du RSA, par exemple au travers de périodes d'immersion professionnelle (PMSMP), terrain de stage, propositions d'embauche
		5.1.B	Mettre en place des parcours d'accompagnement des nouveaux salariés portés par l'Agence AutonomY : tutorat, parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE), parcours Exemple d'action de formation en situation de travail (AFEST), transition collective. Ou parcours « classiques » : période de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP), préparation opérationnelle à l'emploi individuelle (POEI), contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, promotion par alternance (Pro-A)
		5.1.C	Mettre en place des formations pour les nouveaux salariés, dans le cadre d'un parcours d'intégration (prévention, aidants, lien social, DomYcile, bientraitance...), inscrit dans un plan de gestion des compétences
5.2	Améliorer la qualité de vie et les conditions de travail	5.2.A	Sensibiliser les managers (cadres intermédiaires et dirigeants) à la démarche QVCT dans le cadre de la loi Santé au travail
		5.2.B	Désigner un « référent QVCT » au sein du service, participant au « réseau interdépartemental des référents QVCT » animé par l'Agence AutonomY, chargé d'animer la démarche dans le service et d'identifier les besoins
		5.2.C	Mettre en place une démarche globale et continue de diagnostic autour de la qualité de vie et des conditions de travail (identification des besoins, définition d'un plan d'Exemple d'action - en s'appuyant notamment sur les outils proposés par l'Agence AutonomY)
		5.2.D	Mettre en œuvre le plan d'Exemple d'action QVCT et financer les surcoûts générés par la mise en place de nouvelles pratiques managériales, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> - Faciliter l'évolution professionnelle des salariés ; - Organiser des interventions d'autres professionnels susceptibles d'apporter un mieux-être aux salariés (sophrologue, gestion du stress...) ou d'autres connaissances et compétences ; - Organiser des moments de convivialité et d'échange entre salariés (retour d'expérience, analyse de pratique, solutions, nouveaux besoins, développer le sentiment d'appartenance à une équipe) ; - Optimiser les trajets ; - Organiser des temps d'échange collectifs et/ou individuels avec le manager (feedback) - Intégrer des équipements innovants (ex : ceinture lombaire exosquelette...) pour faciliter le quotidien des professionnels, mettre en place des formations de type risque routiers, atelier bilan posturologie...

Indicateurs QVCT

- Taux de sinistralité.
- Taux d'absentéisme, nombre d'arrêts maladie.
- Taux de turn over.
- Nombre de recrutement & de périodes d'essai validées, nombre de nouveaux salariés ayant bénéficié d'un parcours d'intégration.
- Satisfaction interne des salariés.
- Etc.

Liens utiles / ressources

- **Ministère du Travail, de l'emploi & de l'insertion** : [Ministère du travail, de la santé et des solidarités \(travail-emploi.gouv.fr\)](https://travail-emploi.gouv.fr)
- **Agence Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ARACT)** : [Accueil | Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail \(anact.fr\)](https://anact.fr)
- **Institut national de Recherche & de Sécurité (INRS)** : [Risques psychosociaux, bien-être et qualité de vie au travail - Fiche - INRS](#) ; [Aide à domicile - Votre métier - INRS](#)

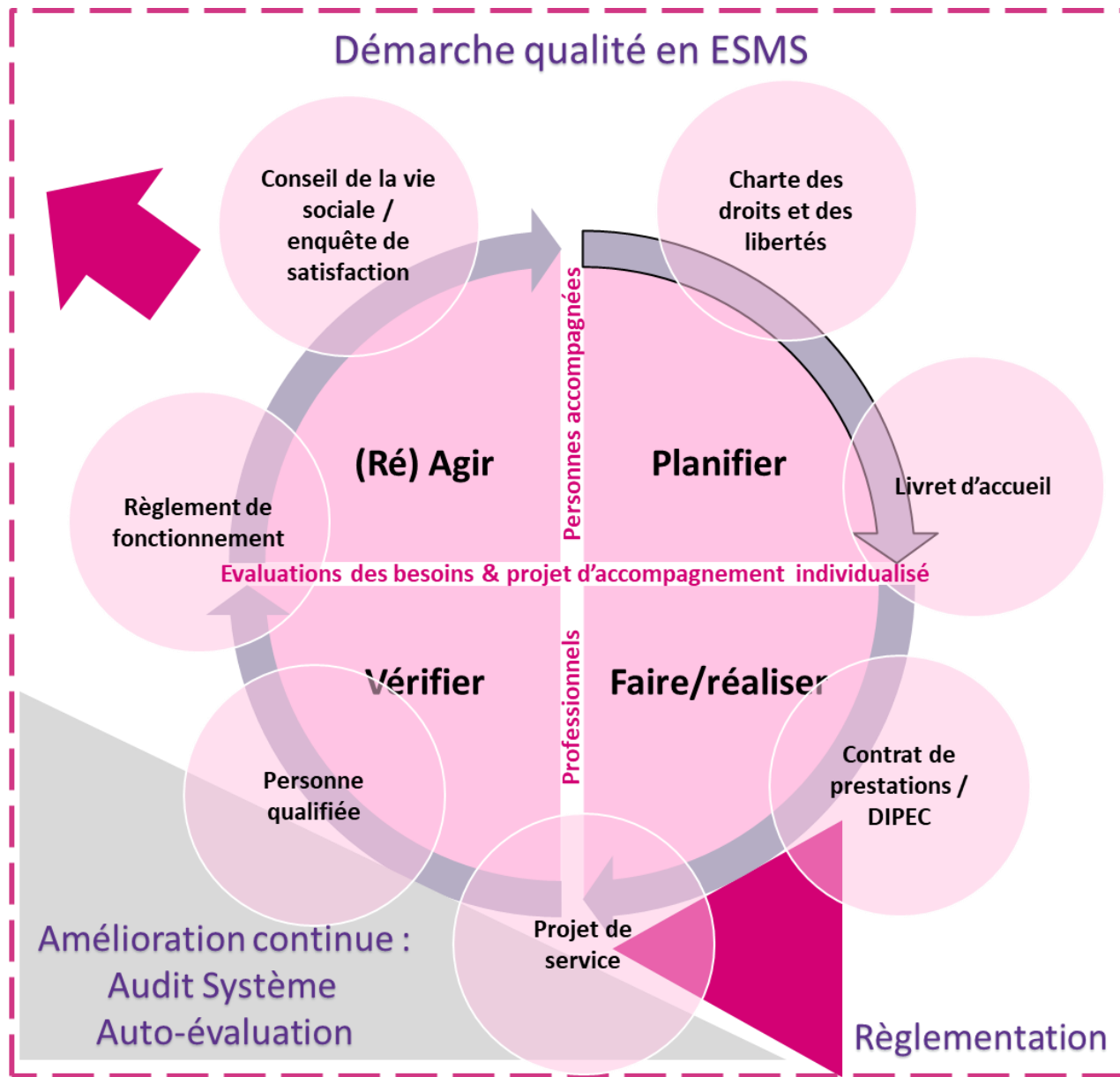
PARTIE 2 : METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ (HORS STRUCTURES CERTIFIÉES)

Enjeux

L'amélioration continue de la qualité dans les services autonomie à domicile vise à optimiser en permanence les services fournis aux bénéficiaires, tout en garantissant leur sécurité, leur bien-être et leur confort. Cette démarche repose sur l'implication active de l'ensemble des acteurs de la structure, qu'il s'agisse des soignants, des intervenants à domicile, du personnel administratif ou des encadrants. Chacun a un rôle essentiel à jouer dans la mise en œuvre d'une approche proactive de la qualité.

Cela se traduit par une évaluation régulière des pratiques professionnelles, une identification systématique des points à améliorer, et la mise en place d'actions correctives adaptées. Les bénéficiaires et leurs familles sont également des parties prenantes importantes dans cette démarche, car leurs retours permettent d'orienter et d'ajuster les services offerts en fonction de leurs besoins et de leurs attentes spécifiques.

L'amélioration continue de la qualité s'appuie sur des outils concrets tels que des audits internes, des formations régulières pour le personnel, et l'adoption de bonnes pratiques fondées sur des référentiels reconnus. L'objectif est non seulement de répondre aux exigences légales et normatives, mais surtout d'inscrire durablement la qualité comme une culture au sein de la structure. Ainsi, chaque acteur contribue, jour après jour, à offrir un accompagnement personnalisé, respectueux et de haute qualité aux personnes à domicile.



Étapes de la démarche d'amélioration continue

1. Je réalise le diagnostic Initial

But : Comprendre l'état actuel des processus dans l'organisation.

- ⇒ **Évaluation des processus existants :** Il s'agit d'analyser comment les choses fonctionnent actuellement. On passe en revue les procédures, les pratiques et les méthodes utilisées par l'équipe.
- ⇒ **Analyse des écarts et des points d'amélioration :** On compare la situation actuelle avec ce qui devrait être idéal. Cela permet d'identifier les problèmes ou les aspects à améliorer.

Exemples de documents à mettre en place :

Mes outils	J'organise mon temps de travail	Statut
<p>L'autoévaluation HAS sur Sinae permettant de disposer d'un outil de pilotage de la démarche d'amélioration continue de la qualité de la structure et être autonome (diagnostic, plan d'actions)</p> <p>Haute Autorité de Santé - La HAS publie le premier référentiel national pour évaluer la qualité dans le social et le médico-social (has-sante.fr)</p>	X membres de la structure * 4h	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
<p>Le kit contenant des questionnaires à destination des salariés et des bénéficiaires avec un outil d'analyse venant étayer votre autoévaluation</p> <p>Kit nouveau dispositif d'évaluation de la HAS (monespaceautonomie.fr)</p>	2 jours par an	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
<p>L'autodiagnostic cahier des charges réforme SAD permettant de mesurer sa mise en conformité qualité avec le nouveau cahier des charges (diagnostic, plan d'actions)</p>	0.5 jour	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé

2. Je définis des objectifs

But : Fixer des objectifs clairs et réalisables pour améliorer les processus.

- ⇒ **Fixation des objectifs de qualité à atteindre :** Définir précisément les résultats que l'on souhaite obtenir. Ces objectifs doivent être mesurables (par exemple : "Réduire le temps de traitement des demandes de 10 %").
- ⇒ **Priorisation des actions à entreprendre :** Identifier les actions les plus importantes à mettre en place en premier, selon leur impact et leur faisabilité.

Exemples de documents à mettre en place :

Mes outils	J'organise mon temps de travail	Statut
<p>L'autoévaluation HAS sur Sinae permettant de disposer d'un outil de pilotage de la démarche d'amélioration continue de la qualité de la structure et être autonome (diagnostic, plan d'actions)</p> <p>Haute Autorité de Santé - La HAS publie le premier référentiel national pour évaluer la qualité dans le social et le médico-social (has-sante.fr)</p>	X membres de la structure * 4h	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
<p>L'autodiagnostic cahier des charges réforme SAD permettant de mesurer sa mise en conformité qualité avec le nouveau cahier des charges (diagnostic, plan d'actions)</p>	0.5 jour	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
<p>Conseils, appui sur la création ainsi que la mise à jour des outils qualité & de gestion des risques :</p> <p>Appui à la création ou la mise à jour des outils de la loi 2002-2 qualité (monespaceautonomie.fr)</p> <p>Appui à la création ou la mise à jour des outils de gestion des risques : DUERP, Plan de continuité d'activités (monespaceautonomie.fr)</p>	1 à 3.5 jours	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé

Formation ouverte à distance Projet de service	1.5 jours	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
Modèles outils qualité & de gestion des risques Base documentaire & Boîte à outils - Mon Espace Autonomie Professionnels	1 à 6 jours	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé

3. Je mets en Œuvre des Actions

But : Passer à l'action en déployant les initiatives d'amélioration.

- ⇒ **Planification et déploiement des initiatives d'amélioration :** Préparer un plan détaillé de ce qu'il faut faire et à quel moment. Ensuite, on commence à mettre en place les changements (nouvelles procédures, formations, etc.).
- ⇒ **Implication de l'ensemble des équipes :** Assurer que tout le monde dans l'équipe comprend et participe aux changements.

Exemples de documents à mettre en place :

Mes outils	J'organise mon temps de travail	Statut
L'autoévaluation HAS sur Sinae permettant de disposer d'un outil de pilotage de la démarche d'amélioration continue de la qualité de la structure et être autonome (diagnostic, plan d'actions) Haute Autorité de Santé - La HAS publie le premier référentiel national pour évaluer la qualité dans le social et le médico-social (has-sante.fr)	X membres de la structure * 4h	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
L'autodiagnostic cahier des charges réforme SAD permettant de mesurer sa mise en conformité qualité avec le nouveau cahier des charges (diagnostic, plan d'actions)	0.5 jour	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé

Cadre éthique & bientraitance : Quels outils pour gérer les risques ? - Mon Espace Autonomie Professionnels	1 jour	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
Formation ouverte à distance Projet de service	1.5 jours	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
Conseils, coordination et appui sur le plan de développement des compétences & le conseil en évolution professionnelle, retrouvez tous nos accompagnements sur Catalogue des Services - Mon Espace Autonomie Professionnels	Temps de veille active : environ 1 journée par mois	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
Temps cachés : libération des plannings et inscription des salariés		<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé

4. Je suis et évalue mon plan d'actions

But : Mesurer les résultats pour voir si les actions sont efficaces.

- ⇒ **Mise en place d'indicateurs de performance :** Définir des mesures pour vérifier si les objectifs sont atteints (par exemple, taux de satisfaction des clients, délais de traitement, etc.).
- ⇒ **Analyse des résultats et ajustements nécessaires :** Si les résultats ne sont pas satisfaisants, il faut ajuster le plan d'action pour corriger les écarts.

Exemples de documents à mettre en place :

Mes outils	J'organise mon temps de travail	Statut
L'autoévaluation HAS sur Sinae permettant de disposer d'un outil de pilotage de la démarche d'amélioration continue de la qualité de la structure et être autonome	X membres de la structure * 4h	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé

(diagnostic, plan d'actions) Haute Autorité de Santé - La HAS publie le premier référentiel national pour évaluer la qualité dans le social et le médico-social (has-sante.fr)		
L'autodiagnostic cahier des charges réforme SAD permettant de mesurer sa mise en conformité qualité avec le nouveau cahier des charges (diagnostic, plan d'actions)	0.5 jour	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
Conseils, appui sur la création ainsi que la mise à jour des outils qualité & de gestion des risques : Appui à la création ou la mise à jour des outils de la loi 2002-2 qualité (monespaceautonomie.fr) Appui à la création ou la mise à jour des outils de gestion des risques : DUERP, Plan de continuité d'activités (monespaceautonomie.fr)	1 à 3.5 jours	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
Formation ouverte à distance Projet de service	1.5 jours	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
Modèles questionnaires de satisfaction personnes accompagnées et professionnels, modèles outils qualité & de gestion des risques Base documentaire & Boîte à outils - Mon Espace Autonomie Professionnels	1 à 6 jours	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé

5. Je communique et réalise un Retour d'Expérience

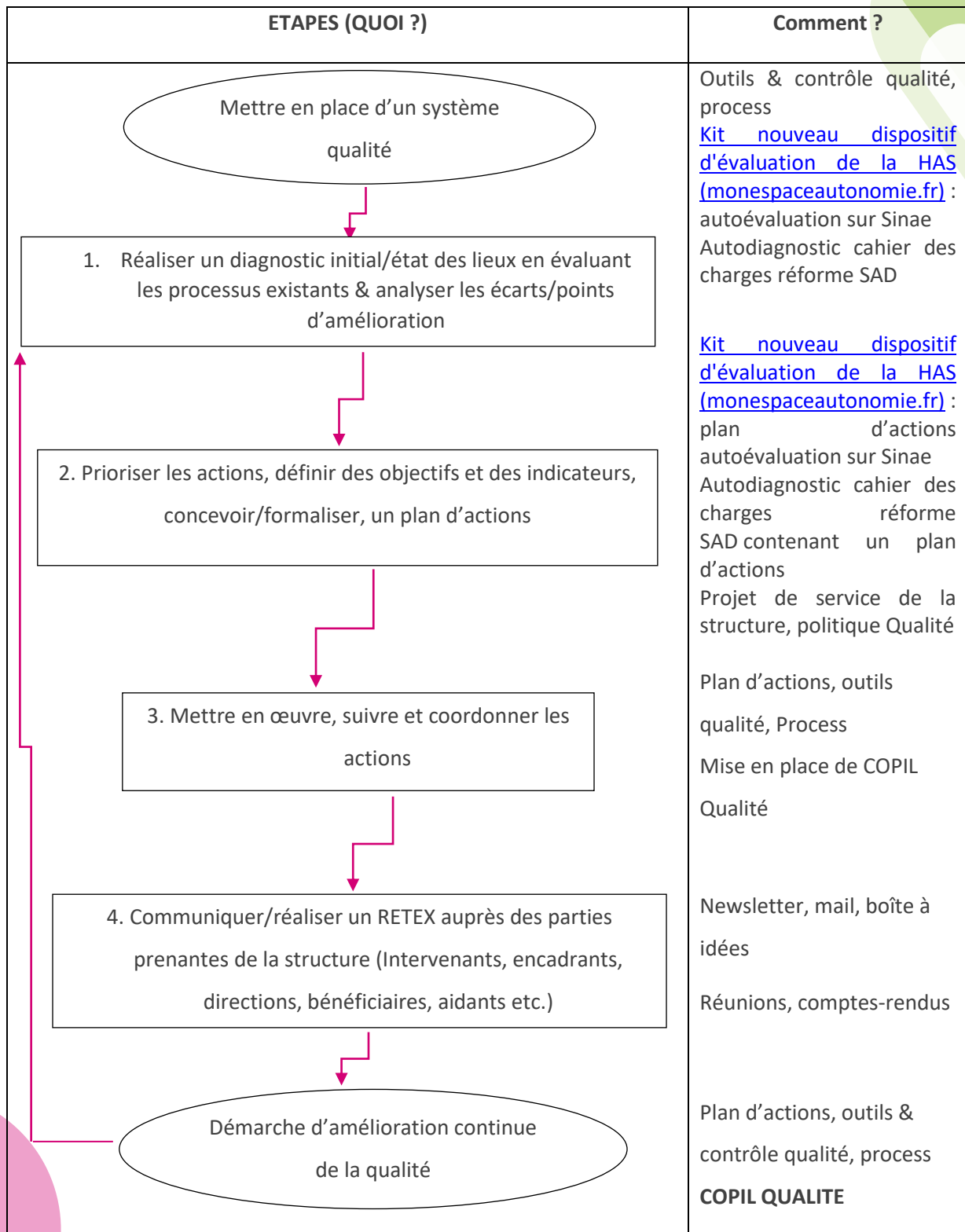
But : Partager les résultats et impliquer l'équipe dans une démarche d'amélioration continue.

- ⇒ **Partage des résultats et des bonnes pratiques :** Organiser des réunions pour informer l'équipe des progrès réalisés et partager ce qui fonctionne bien.
- ⇒ **Encouragement des retours d'expérience et de l'innovation :** Favoriser un environnement où chacun peut proposer des idées pour améliorer les processus.

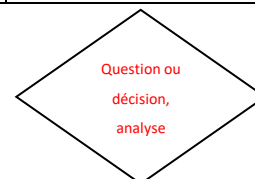
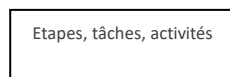
Exemples de documents à mettre en place :

Mes outils	J'organise mon temps de travail	Statut
A déterminer en interne (réunion et compte-rendu, boîte à idées, newsletter, etc.)	<p>X salariés*X h de réunion</p> <p>X h de réunion avec les personnes accompagnées/aidants</p> <p>X h de réunion avec les partenaires</p>	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé
Temps cachés : libération des plannings		<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non réalisé

Logigramme des étapes de la démarche d'amélioration continue de la qualité



Légende logigramme :



Indicateurs qualité

- Nombre de plaintes & de réclamations, analyse de la nature des plaintes & réclamations ainsi que du temps de réponses, mesure l'impact sur les coûts de la structure
- Mise en place du questionnaire de satisfaction annuelle auprès des bénéficiaires & analyse des résultats
- Taux de satisfaction globale des bénéficiaires
- Nombre de contrôle qualité réalisé par an
- Etc.

Pourquoi intégrer les deux démarches ?

- ⇒ **Synergie** : La QVCT et l'amélioration continue de la qualité se renforcent mutuellement. Un environnement de travail sain et motivant est propice à une meilleure qualité de service.
- ⇒ **Engagement** : Les salariés sont plus enclins à s'investir dans des processus de qualité lorsqu'ils se sentent bien dans leur travail.
- ⇒ **Efficacité** : Les améliorations continues de la qualité permettent de mettre en lumière des aspects des conditions de travail qui peuvent être optimisés.

Dans certaines structures, le référent QVCT peut également être le référent qualité, surtout dans des organisations où les ressources humaines sont limitées et où il est avantageux d'avoir une personne multifonctionnelle. Cependant, cela dépend de plusieurs facteurs tels que la taille de l'organisation, la charge de travail, et les compétences spécifiques requises pour chaque rôle.

Avantages de combiner les deux rôles

- ⇒ **Synergie des Missions** : Les objectifs de la QVCT et de la qualité sont souvent alignés, car un bon environnement de travail favorise une meilleure qualité des services.
- ⇒ **Cohérence** : Avoir un seul référent peut garantir une approche plus cohérente et intégrée entre les initiatives QVCT et les démarches d'amélioration continue de la qualité.
- ⇒ **Optimisation des Ressources** : Cela permet une utilisation plus efficace des ressources humaines, surtout dans les structures de taille modeste.

Inconvénients potentiels

- ⇒ **Charge de Travail** : Le cumul des deux fonctions peut entraîner une surcharge de travail pour le référent, ce qui peut nuire à l'efficacité des deux démarches.
- ⇒ **Sensibilisation/Formation** : Chaque rôle demande des connaissances de base sur les outils et l'animation de la démarche.
- ⇒ **Risque de Conflits d'Intérêts** : Parfois, les priorités de la QVCT et de la qualité peuvent diverger, ce qui peut créer des conflits d'intérêts.

Recommandations

Si vous décidez de combiner les deux rôles, il est important de :

- ⇒ Clarifier les Missions : Définir clairement les responsabilités et les missions associées à chaque rôle pour éviter les ambiguïtés.
- ⇒ Sensibilisation/Formation Continue : Dédier des temps pour que le référent puisse s'instruire en continue afin d'acquérir et maintenir les compétences nécessaires dans les deux domaines.
- ⇒ Soutien et Ressources : Assurer que le référent dispose des ressources et du soutien nécessaires pour mener à bien ses missions sans surcharge.

Exemple de fiche de poste combiné

Intitulé du poste : Référent Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT) et Qualité

Missions principales :

1. Diagnostic et suivi :

- ⇒ Réaliser des audits réguliers sur les conditions de travail et la qualité des services.
- ⇒ Analyser les résultats et proposer des améliorations.

2. Conception et mise en œuvre du plan QVCT et Qualité :

- ⇒ Élaborer un plan d'actions intégré pour la QVCT et l'amélioration continue de la qualité.
- ⇒ Coordonner la mise en œuvre des actions prévues.

3. Formation et accompagnement :

- ⇒ Organiser des formations pour les managers et les intervenants.
- ⇒ Mettre en place des parcours d'intégration pour les nouveaux salariés.

4. Communication et sensibilisation :

- ⇒ Animer des sessions de sensibilisation à la QVCT et à la qualité.
- ⇒ Assurer la communication sur les initiatives QVCT et qualité auprès des équipes.

5. Veille et amélioration continue :

- ⇒ Assurer une veille juridique et réglementaire en matière de QVCT et de qualité.
- ⇒ Participer aux groupes de travail et aux journées QVCT et qualité.

Liens utiles / ressources

- *Ministère du travail, de la santé & des solidarités* : [Évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux : présentation de la réforme | solidarites.gouv.fr | Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités](#)
- [Décret n° 2023-608 du 13 juillet 2023 relatif aux services autonomie à domicile mentionnés à l'article L. 313-1-3 du code de l'action sociale et des familles et aux services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant des 1° et 16° du I de l'article L. 312-1 du même code - Légifrance \(legifrance.gouv.fr\)](#)
- [Haute Autorité de Santé - La HAS publie le premier référentiel national pour évaluer la qualité dans le social et le médico-social \(has-sante.fr\)](#)

VOTRE CONTACT

PRIVILÉGIÉ

Gaëlle Amouzou

gamouzou@agence-autonomy.fr

Maëva PACE

mpace@agence-autonomy.fr