



AFL - Nous nous engageons à agir avec Bienveillance pour l'intégration sociale des publics vulnérables

EDITO

Bonjour chers lecteurs !

Nous arrivons bientôt en fin d'année, une année riche en événements, puisqu'en 2014, M. ARGOUD, DG de l'AFL, nous annonçait son départ, laissant la place à M. SAMUEL, DG par intérim. De plus nous nous étions fixés comme défi de réaliser simultanément la finalisation et le suivi de l'évaluation interne (les rapports et les plans d'actions), la réalisation de l'évaluation externe, la participation à l'expérimentation de tableaux de bord médico-sociaux de l'A.N.A.P. et la négociation du nouveau C.P.O.M. Alors, que deviennent certains de ces projets ? Vous le découvrirez dans cette nouvelle édition de la lettre Qualinfo !

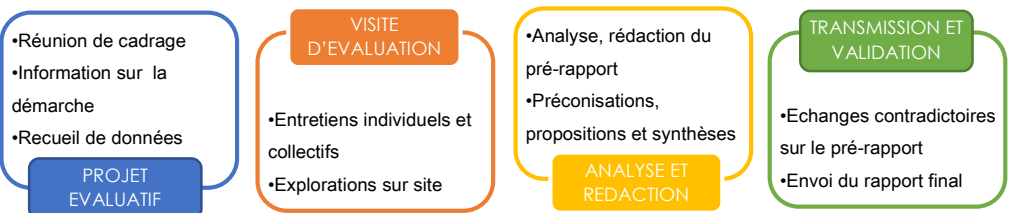
*A l'occasion, nous souhaitons
zot bon fet Noël et bon
nouvel anné 2015 !*



« Retour sur l'évaluation externe »

Après 9 mois d'investigations documentaires, d'observations, d'entretiens sur le terrain, l'évaluateur externe est arrivé au terme de sa mission. L'évaluation globale de l'AFL révèle que « notre association doit faire face à de nouvelles contraintes (CPOM 1, CPOM 2, loi 2002 et les nouveaux décrets) qui viennent impacter profondément notre organisation et notre stratégie. Nous devons **trouver notre identité associative** et notre **singularité** par rapport aux autres associations et faire preuve de plus d'efficacité et de rigueur. A ce titre, notre **siège** doit se positionner **en appui**. Ce positionnement cohérent et légitime permettra de libérer les établissements des pressions et contraintes administratives et de les **rendre acteurs à part entière** de leur projet et davantage disponibles pour les équipes et les personnes accompagnées ». Nous devons à présent, réaffirmer notre identité et tourner des pages pour aller de l'avant.

L'AFL, le cabinet SBC et les 4 évaluateurs associés à la démarche d'évaluation externe, tiennent à remercier l'ensemble des usagers, des familles, des partenaires, des professionnels et des équipes dirigeantes pour leur disponibilité, leur écoute, leurs appréciations et les remarques qu'ils ont formulés et qui ont alimentés les rapports des établissements et services. Avec votre collaboration, l'AFL entre dans une nouvelle dynamique : L'**écoute critique** des acteurs internes et externes, la **quête du sens** de notre action et les démarches de **co-construction** devront dorénavant faire partie de notre quotidien. Pour s'en assurer le cabinet SBC propose dans chacun des rapports des préconisations qui suivent ces orientations.



« Et ensuite ? Un projet fédérateur au bénéfice des usagers »

Au lendemain de l'évaluation externe, nous avons une vision plus claire de nos faiblesses, nos atouts et de nos marges de progression.

Actuellement, une mise à jour des Plans d'Actions (PACQ) des établissements est en cours, suite aux recommandations de l'évaluateur externe. Le travail qu'il nous appartient d'engager collectivement, grâce à ces plans d'actions, consiste à répondre de façon plus complète au niveau d'exigence attendu par les usagers, les familles, les tutelles mais également, les professionnels. Ces plans d'actions sont également des vecteurs de communication vis-à-vis des partenaires des établissements, des nouveaux embauchés, des candidats mais aussi de tout le personnel de l'AFL pour appréhender concrètement la direction prise par l'association en matière d'amélioration de la qualité des prestations et des services.

Plus généralement, au-delà de leur vocation fédératrice, ces plans doivent servir de repère pour toute personne qui de près ou de loin concourt à l'amélioration de la qualité des prestations.

« Qu'est-ce qu'un PACQ ? »

Le Plan d'Amélioration Continue de la Qualité donne une vision globale des axes prioritaires d'amélioration pour les 5 prochaines années. Il représente un **engagement** de l'Association et de ses établissements vis-à-vis des tutelles, des partenaires et des usagers et familles.

L'ensemble des projets des établissements et de l'AFL sont regroupés dans un plan d'action unique qui est mis à jour régulièrement, c'est pourquoi nous l'appelons « PACQ », pour mettre en avant la continuité du suivi des projets.

Les projets du PACQ peuvent être d'origines variées :

- Résultats des évaluations internes et externes,
- Recommandations de Bonnes Pratiques,
- Préconisations des CVS,
- Projets de chaque direction et service,
- Analyse de risques (événements indésirables).

Les axes d'amélioration du PACQ se déclinent ensuite en actions concrètes dont les objectifs, les responsabilités et le calendrier sont clairement définis. **Le PACQ n'est pas le projet du Service DAC**, mais bien celui de tous les professionnels. Le Service DAC se donne pour objectif de tenir à jour un tableau de bord des projets et de leur état d'avancement afin de pouvoir en rendre compte aux différentes directions, instances et au personnel des établissements.

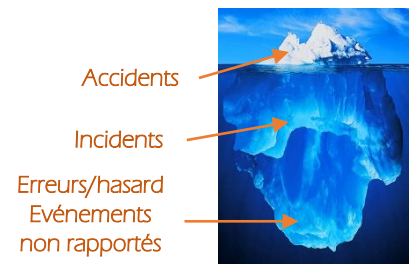
Le signalement et le traitement des événements indésirables à l'AFL

Depuis le début de l'année 2014, le Service DAC travaille sur un projet de **procédure associative** de gestion des événements indésirables. La procédure ainsi que la fiche de signalement qui s'y rattache étaient en test sur les établissements depuis le 7 février 2014.

Celles-ci ont été mises en place afin **d'harmoniser les pratiques** sur chaque établissement et renforcer la **détection des dysfonctionnements**, leur analyse et leur traitement, dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue. La procédure a été validée le 3 octobre en Collège de Direction. En attendant sa mise en application à l'échelle associative, une **campagne de sensibilisation** auprès des équipes sera réalisée par le service DAC en début d'année 2015 sur l'ensemble des pôles.

A l'issue de cette sensibilisation, dont la programmation vous sera communiquée prochainement, le service préparera en concertation avec les référents qualité une enquête pour évaluer la cohérence de l'outil et de sa procédure.

Notre objectif :
Avoir une vision et un champ d'action sur la partie cachée de l'iceberg !



Devenez acteur à part entière de l'Amélioration Continue de la Qualité au sein de votre établissement !

Dans le cadre du déploiement de la nouvelle dynamique d'amélioration continue (cf. suite de l'évaluation externe), le Service DAC lancera prochainement un appel à **candidature** pour recruter au sein de chaque établissement et/ou service une équipe qualité. Ces correspondants qualité (hors cadre) représenteront l'équipe administrative, les services généraux et l'équipe éducative/thérapeutique.

L'équipe qualité, intégrera au **1^{er} trimestre 2015**, le comité de suivi qualité de l'établissement sous la responsabilité du Directeur (ou du référent qualité). Dans le schéma de la démarche d'amélioration continue retenu par l'Association, l'équipe qualité est un véritable **relais** entre les équipes de terrain et l'équipe de pilotage du pôle (COPIIL interne). Elle a pour rôle de **dynamiser la démarche qualité interne** en s'assurant, en lien avec le référent qualité, que les outils et travaux à déployer soient mis en œuvre sur l'établissement. Pour assurer cette mission l'équipe qualité bénéficiera en moyenne de **2 heures de délégation** par mois.

Comme le Directeur et le référent qualité, l'équipe qualité participera à une formation interne du service DAC au sein du pôle. Chaque année, l'équipe qualité pourra être amenée à changer, il s'agit donc d'une mission à **durée déterminée**.

Quels sont les attendus pour intégrer l'équipe qualité ?

- Connaissance du service et de l'établissement.
- Volontariat, motivation, disponibilité
- Capacité d'observation, d'écoute et «diplomatie».

Modalité de mise en œuvre de l'appel à candidature :

- Clôture de l'appel à candidature : le 31 Janvier 2015
- Candidature sur la base du volontariat

